

دراسات في الكتب والمعلومات

السيد النشار

الخدمة المرجعية
في المكتبات ومراكز المعلومات



١٩٩٢



Bibliotheca Alexandrina

GIFTS OF 1996
BIBLIOTHEQUE
INTERUNIVERSITAIRE DE
LANGES ORIENTALS
PARIS

السيد النشار

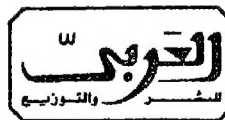
الخدمة المرجعية

في المكتبات ومراكز المعلومات

إلى السيدة النازلة / السيد محمد
مع فائق فنان وتقدير روعاتي
للمبعوث التوفيق

سنة
١٩٩١/٥/١٥

١٩٩٢



٦٠ شارع القصر العيني
أمام روضة اليوسف - القاهرة
ت : ٣٥٤٧٥٦٦ - ٣٥٤٥٥٢٩

إهداء

إليها

- إلي أول حب وأكبر حب عرفتته في حياتي .
- إلي ينبوع الرحمة والعطف والحنان .
- إلي الواحة التي كنت أوي إليها وأتفياً ظلالها كلما اشتدت بي أسباب الحياة.
- إلي من غرست في نفسي حب الناس وحب الخير للناس .
- إلي القلب الكبير الذي توقف عن النبض بغير سابق إنذار
- إلي النسمة الرقيقة التي ذهبت ولن تعود .
- إلي روح والدتي

أهدي هذا الكتاب وفاء وعرفانا وتقديرا ودعاء مع كل نفس
يتردد بين جوانحي بالرحمة والمغفرة والرضوان .

سيد

المقدمة

عادة ما تضم المكتبات أو مراكز المعلومات -أيا كانت أنواعها: قومية -جامعية متخصصة -عامة -مدرسية-اطفال ...-نوعيات متعددة من أوعية المعلومات كتقارير البحوث وأعمال المؤتمرات وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة فضلا عن الكتب والدوريات ومن حيث الاستخدام يمكن أن تقسم أوعية المعلومات إلى نوعين:

- الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض استزادة المعلومات أو الترويج عن النفس.

-الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة معينة . والنوع الثاني هو المراجع أو الأوعية المرجعية ؛وعادة ما توضع هذه الأوعية المرجعية في مكان متميز بالمكتبة وقد يشرف عليها قسم خاص من اقسام المكتبة هو قسم المراجع يناط به تقديم المساعدة للمستفيدين علي استخدام ما هو متاح بالمكتبة ؛ كما أنه يعمل علي الاجابة علي الاستفسارات والأسئلة الخاصة بمعلومات أو حقائق أو بيانات وهي ما نسميها بالخدمة المرجعية .

وهذا الكتاب يتناول بعض القضايا والجوانب المتصلة بالمراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات ؛ وهو يشتمل علي ثلاثة فصول تمثل دراسات وبحوث نشرت من قبل في دوريات متخصصة وهي يلم شملها الآن بين دفتي هذا الكتاب .

والفصل الاول يتناول التعريف اللغوي والاصطلاحي للمراجع ثم يعرض لأنواع المراجع مقرونة بتعريف موجز لكل نوع ووظيفته مع إعطاء أمثلة من المراجع العربية والانجليزية ، كما يتناول أدلة المراجع وينتهي ببيان عناصر التقييم الفردي للأوعية المرجعية التقليدية والمحسبة مع إعطاء نماذج تطبيقية .

ويهتم الفصل الثاني بالخدمة المرجعية حيث يعرض لما هي الخدمة المرجعية من حيث تعريفها وأهدافها ومستوياتها وأنماطها ومهام قسم المراجع ثم يعرض لاختصاصي المراجع ومهامه وخصائصه ،بأسس ومقومات وفرص تأهيله مهنيا ، ثم يتناول أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الاجابة عليها وإجراءات الخدمة المرجعية ، وينتهي هذا الفصل ببيان الجوانب الخاصة بتقييم الخدمة المرجعية حيث يعرض لمفهوم التقييم وأهدافه وعناصره ووسائله .

وأما موضوع الفصل الثالث فيمثل الصورة العصرية أو الاتجاهات الحديثة لخدمة المراجع وهي خدمات استرجاع المعلومات علي الخط المباشر حيث يتناول مراصد البيانات وسبل التعامل معها ثم بيان ماهية خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر وتكاليفه وعناصر تقييم الخدمة ، وينتهي هذا الفصل بتناول مدي تأثير نظم الأقراص البصرية علي خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر . وهكذا فإن الكتاب يتناول بعض جوانب المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات ونأمل أن ينتفع به الاختصاصيون في المكتبات فضلا عن الدارسين ومدارس المكتبات ومعاهداها والله تعالى من وراء القصد وهو الهادي إلي سواء السبيل

السيد السيد النشار

الاسكندرية في أكتوبر ١٩٩٠ .

الفصل الأول

**الأوعية المرجعية في المكتبات
ومراكز المعلومات**

تتناول هذه الدراسة التعريف اللغوي والاصطلاحي للمراجع ، كما تستعرض أنواعها مقرونة بتعريف موجز لكل نوع ووظيفته مع إعطاء أمثلة من المراجع العربية والانجليزية كما تشمل الدراسة علي عرض لأدلة الضبط الببليوجرافي للأوعية المرجعية وأخيرا عناصر التقييم الفردي للأوعية المرجعية :

أولا - تعريف الأوعية المرجعية :

كلمة مرجع وجمعها مراجع هي المقابل العربي للمصطلح الانجليزي Reference وهي صيغة اسم المكان للفعل رجع وتعني " الموضع أو المكان الذي يرجع اليه شخص من الأشخاص أو الذي يصرف إليه شيء من الأشياء أو الذي يرد اليه أمر من الأمور " ومن ثم فإن البيت يعد مرجعا للناس بعد العمل والصيدلية للباحثين عن الدواء والكتاب مرجعا لمن يريد القراءة والطلاع^(١) .

وهناك كلمة اخري متقاربة في معناها اللغوي لكلمة مرجع وهي كلمة مصدر وجمعها مصادر ، ولعل هذا التقارب في المعني هو الذي دفع الكثير من الطلاب والباحثين إلي استعمالها استعمالا تبادليا متوازيا للدلالة علي الأوعية الفكرية التي يعتمدون عليها في بحوثهم ودراساتهم ، " فالصدر والرجوع مصدران بمعني واحد ، والصدر أيضا يدل علي أعلي مقدم كل شيء وأوله - كما تذكر معاجم اللغة (٢) - ومن ثم فإن المعني اللغوي لكلمة مصدر هو " المكان أو الموضع الذي يرجع إليه لأعلي كل شيء وأوله ، وعلي ذلك يمكن التمييز بين المصدر والمرجع - من الناحية اللغوية - علي أساس أن الأول أخص من الثاني لأنه يقتصر في الدلالة علي ما يرتبط بالأشياء الأساسية والأولية^(٣) .

وهذا الفارق اللغوي بين المصدر والمرجع هو نفسه الفارق بينهما في الاستعمال الاصطلاحي في مختلف مجالات البحث ، فالمصدر في الدراسات التاريخية هو الكتاب الذي يضم معلومات أصلية عن موضوع الدراسة كالوثائق والآثار التي ترجع إلي الفترة موضوع الدراسة أو روايات مشاهد للحدث التاريخي، والمصدر في الدراسات الأدبية هي النصوص التي صدرت عن الشاعر أو الكاتب موضوع الدراسة ، أما المرجع فيطلق علي الدراسات الحديثة التي عالجت الموضوع تاريخيا أو أدبيا أو غير ذلك من فروع المعرفة "٤" والتي نلجأ إليها لاستكمال المعلومات

حول موضوع البحث أو للحصول علي معلومات لأغراض المقارنة والربط والتحليل والتفسير^(٤) .
وعلي ذلك فإن صفة المصدرية والمرجعية في الوعاء الفكري في عرف أصحاب الدراسات التاريخية والأدبية والاكاديمية - بصفة عامة - تقوم أساسا علي درجة الصلة بين ما في الكتاب من معلومات وبين موضوع البحث فإذا كانت صلة مباشرة أو أساسية فهو مصدر وإذا كانت غير مباشرة أو فرعية فهو مرجع ، وهذا أمر نسبي يختلف بالنسبة للكتاب الواحد من موضوع الي آخر فقد يكون الكتاب الواحد مرجعا لبحث أو موضوع ومصدرا لموضوع آخر ، ولاهو بمصدر ولا بمرجع لموضوع ثالث لا صلة للكتاب به علي الإطلاق^(٥) .

وأما المكتبيون والباحثون في مجال المكتبات والمعلومات فإنهم قد استخدموا لفظ المراجع استخداما خاصا يغير ما اصطلاح عليه الباحثون في الدراسات الاخرى مؤكدين علي عنصري الطبيعة الخاصة بهذا النوع من الأوعية الفكرية واستخدامها المميز بوطبقا لهذين العنصرين - الطبيعة والاستخدام - فإن الأوعية الفكرية نوعان :

أ - الأوعية التي وضعت لتقرأ في تتابع لغرض تزجية وقت الفراغ ، أو التريح عن النفس أو استزادة المعلومات .

- الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلبه تلك المعلومات .

والنوع الثاني هو ما يسمى بكتب المراجع أو الأوعية المرجعية ، فالقاموس اللغوي وعاء مرجعي لأنه وضع ليستشار أو ليرجع اليه في تحديد معني كلمة معينة أو طريقة نطقها أو التعرف علي الاستخدام الصحيح لها أو علي مشتقاتها ... الخ . وكذلك دوائر المعارف أوعية مرجعية لأنها وضعت لتستشار أو ليرجع اليها في التعرف علي حقائق ومعلومات ثابتة متكاملة حول أمر من الأمور - كالموضوعات والأماكن والأشخاص - في أي من مجالات المعرفة البشرية ، وهي كالقواميس لا تقرأ عادة من أولها إلي آخرها في ترابط تتبعي .

أما قصة الايام لطف حسين أو البحث عن الذات لأنور السادات فهي ليست وعاء مرجعي لأنها وضعت لتقرأ من أولها إلي آخرها ككيان فكري عام مترابط . وعلي ذلك يعرف الاستاذ الدكتور سعد الهجرسي المراجع بأنها : " الكتب التي تملك من طبيعة التنظيم ومن المعلومات ما يجعلها غير صالحة لكي تقرأ من أولها إلي آخرها ككيان فكري عام مترابط ، لكنها تصلح ليرجع

اليها الباحث أو القارئ بشأن معلومة أو معلومات معينة (٦) .

ويضم هذا التعريف عنصر الطبيعة الخاصة في الكتاب المرجعي والتي تعتمد علي المعلومات نفسها وطريقة تنظيمها ، ويضم كذلك عنصر الاستخدام الذي جاء كنتيجة طبيعية لتلك الطبيعة ، ولا يغير من صدق هذا التعريف أن يتناول أحد الناس قاموسا لغويا أو دائرة معارف أو دليل تليفون ليقرأه من أوله الي آخره حيث أن هذه الأوعية المرجعية لاتصلح عادة لمثل هذا العمل النادر غير المؤلف والأوعية المرجعية عادة ما تكون - شاملة من حيث المدي الذي تغطيه فليس هناك شمول مطلق في أي وعاء مرجعي منها اتسعت الدائرة التي يغطيها

- مركزة في طريقة معالجة الموضوعات ومن مظاهر هذا التركيز الاختصارات وكثرة استخدام الرموز بأنواعها وضغط العبارات التي ترد بصورة تكرارية كتواريخ الميلاد الوفاة واسماء الدرجات العلمية . . . الخ .

- مرتبة أو منظمة علي أساس خطة معينة تسهل الحصول علي المعلومات بسرعة ودق.

وهذا التنظيم والترتيب الوظيفي يعد من أهم وأبرز الصفات المميزة للأوعية المرجعية عن غيرها حيث يسهل استعمالها ويساعد علي استخراج المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة وقد يكون هذا التنظيم هجائيا كما هو الحال في المعاجم ودوائر المعارف وقد يكون تنظيمها تاريخيا لا سيما في كتب التاريخ والسير والحوليات ، وقد تكون جغرافيا كما هو الحال في معاجم البلدان والأطالس والخرائط ، وقد ترتب المواد المرجعية ترتيبا جدوليا كما في الملخصات الإحصائية وجداول مقابلة السنوات الهجرية بالملادية وجداول السكك الحديدية ، وقد تجمع بعض المراجع بين طريقتين أو أكثر من طرق التنظيم كما قد تلحق بعض المراجع بكشافات هجائيا لاسيما المراجع التي لم ترتب مداخلها الأساسية بطريقة هجائية .

ومن الجدير بالاشارة أن التميز بين الأوعية المرجعية والأوعية غير المرجعية طبقا للأساس السابق شرحه سهل من الناحية النظرية البحتة ولكن الواقع أن هناك أوعية تقع في منطقة الوسط بين النوعين أو هي تملك صفات كل منهما ، فهي من ناحية ليست أوعية مرجعية لأنها تقرأ من أولها إلي آخرها في ترابط تتبعي ومن ناحية أخرى تملك كثيرا من السمات التي تزكيتها لتكون أوعية مرجعية لأنها شاملة من حيث المدي الذي تغطيه ، ودقيقة ومركزة في تناولها للموضوعات التي تبحثها ، ومزودة بوسائل تنظيمية تسهل للقارئ الوصول إلي المعلومات التي بداخلها بسرعة

وبسهولة ، ومثل هذه الأوعية تلحج عادة بالأوعية المرجعية في نظر المكتبيين ويمكن أن نطلق عليها " الأوعية شبه المرجعية " (٧) . ومن هذه الفئة المطبوعات الحكومية ومجموعات القوانين والتشريعات .

والحقيقة أن جوهر تعريف الدكتور الهجرسي السابق ينطبق تماما علي المرجع التقليدي المطبوع كما ينطبق علي المرجع غير التقليدي سواء كان في شكل مصغر فيلمي أو الكتروني محاسب أو قرص بصري ، حيث أن الاختزان غير التقليدي للمعلومات سواء البليوجرافية منها أو غير البليوجرافية وما يرتبط بها من ضرورة وجود نظام للاسترجاع ، يؤدي بالضرورة إلي تحقيق الوظيفة المنوطة بالمرجع التقليدي المطبوع وهي القدرة علي إمداد الباحث والمستفيد بما يتطلع إليه من معلومات بسرعة ودقة ، ومن ثم فإن بنوك ومراسد المعلومات هي نوع من المراجع يمكن أن ينطبق عليه كل أو أكثر المقولات والمسلمات الخاصة بالمرجع التقليدي المطبوع (٨) .

وعلي ذلك فإن الباحث يفضل دائما استخدام لفظ الأوعية المرجعية للدلالة علي المراجع بشكليها التقليدي وغير التقليدي بدلا من استخدام الكتب المرجعية التي تنطبق علي المرجع التقليدي المطبوع . أما عن المصادر عند المكتبيين فهي تعني جميع الأوعية الفكرية التي تضمها المكتبة والتي يلجأ إليها الباحث للحصول علي المعلومات سواء كانت مراجع أو لم تكن وهي ما تقابل كلمة Reference Sources الانجليزية حسب وجهة نظر كاتز كاتز (٩)

ثانيا - أنواع الأوعية المرجعية :

هناك أكثر من أساس لتقسيم الأوعية المرجعية ، فيمكن تقسيمها إلي مراجع عامة ومراجع متخصصة ، والمراجع العامة هي التي تكون أعم من أن تندرج تحت مجال موضوعي معين ، والمراجع المتخصصة هي التي تقتصر علي مجال موضوعي معين ، كما يمكن تقسيمها وظيفيا بمعنى أن تقسم المراجع إلي أنواع يؤدي كل منها وظيفة معينة ، وطبقا لهذا الأساس الوظيفي تشمل الأوعية المرجعية النوعيات التالية :

- ١ - القواميس .
- ٢ - دوائر المعارف .
- ٣ - معاجم التراجم .
- ٤ - المصادر الجغرافية .

٥ - أدلة الهيئات المؤسسات .

٦ - كتب الحقائق .

٧ - الموجزات الارشادية .

٨ - البيليو جرافيات .

٩ - مرادف البيانات .

وسنحاول في الصفحات التالية تقديم صورة موجزة عن كل نوع من هذه الأنواع التسع للأوعية من حيث تعريفها ووظيفتها الأساسية مع تقديم نماذج نوعية من المراجع العربية والاجنبية ، غير أنه من الضرورة الاشارة إلي أن مجرد الاطلاع علي هذه التعريفات لا يكفي بل يجب الاطلاع المباشر علي هذه المراجع واستعمالها بصورة مستمرة واكتساب المهارات لاستخدامها استخداما صحيحا .

١ - القواميس : Dictionaries

يطلق لفظ القواميس أو المعاجم اللغوية علي تلك الكتب التي تجمع الفاظ لغة من اللغات مرتبة بنظام محدد (هجائي عادة) مع شرح لمعانيها وتوضيح طريقة نطقها وبيان اشتقاقها واستعمالاتها .

وهناك بعض الكلمات الانجليزية المرادفة لكلمة Dictionary مثل :

Glossary, Vocabulary, Lexicon أما في اللغة العربية كلمتي قاموس ، ومعجم يستعملان استعمالا تبادليا للدلالة علي هذه الفئة من الاوعية المرجعية . وعادة ما تستخدم القواميس في التعرف علي معنى كلمة أو كلمات أو التحقق من تهجي الكلمة ونطقها أو لمتابعة تاريخ الكلمة واصولها وتطور استخداماتها واشتقاقها فضلا عن مرادفاتها واضدادها وتحديد استعمالاتها والمعاجم اللغوية متنوعة ومتعددة ، وأما في معالجة هذه الفئة من الاوعية المرجعية أحد السبل الثلاثة الآتية ، السبيل الاول هو تقسيمها لغويا بمعنى أن نقسم المعاجم إلي احادية اللغة وثنائية اللغة ومتعددة اللغات ، والسبيل الثاني هو تقسيمها وفقا لتخصصاتها الموضوعية وأما السبيل الثالث هو تقسيمها وفقا لنوعياتها الوظيفية ، وحرصا علي الا تظفي لغة علي أخرى أو مجال علي آخر فسوف نسلك السبيل الثالث وهو الشائع دائما في تقسيم القواميس ، وعلي هذا الأساس يمكن تقسيم المعاجم إلي ثلاثة أنواع :

- قواميس الالفاظ .

- قواميس المعاني .

- قواميس المختصرات والاسماء الاستهلاكية .

١/١ قواميس الالفاظ :

وهي تلك القواميس التي تجمع الفاظ اللغة وتشرحها وتوضح معانيها أي أن المعروف للقاريء هو اللفظ وما يريده من القاموس هو معني اللفظ أو نطقه أو اشتقاقه .. الخ ومن أمثلة هذه القواميس في اللغة العربية .

- ابن منظور ، محمد بن كرم ، لسان العرب ، بيروت ، دار صادر ، ١٩٨٨ ، ١٥ مج . وهو من أضخم المعاجم العربية حيث يضم حوالي ٨٠ ألف مادة ، وهو يكثر من الشواهد الشعرية والقرآنية والاستطرادات الأدبية كما يحرص علي ذكر المراجع والمصادر التي يستقي منها مادته ، وترتب المواد في هذا القاموس هجائيا بعد تجريدها من الزوائد ، واعتمد آخر الكلمة أساسا للترتيب ، وقسم المعجم إلي ابواب - حسب حروف الهجاء - وقسمت مادة كل باب إلي فصول ، بحسب أوائل الالفاظ . فمثلا من يبحث عن كلمة " انتصر " فعليه أولا تجريدها من الزوائد لتصيح " نصر " ثم يتم البحث تحت " نصر " في باب الراء فصل النون .

- الفيروز ابادي ، مجد الدين محمد بن يعقوب ، القاموس المحيط ، القاهرة ، المطبعة التجارية ، ١٩٣٨ .

وهو يهدف إلي جمع الفاظ اللغة العربية واستقصائها في عصره (ت ٨١٧ هـ) وهو يسير علي نفس نظام الترتيب المتبع في لسان العرب .

ومن أمثلة القواميس العربية الحديثة ، مختار القاموس المحيط لظاهر أحد الزواوي والمنجد في اللغة للويس المعلوف ، المعجم الوسيط الذي صدر عن مجمع اللغة العربية في القاهرة سنة ١٩٦١ ، وهذه المعاجم الحديثة تتبع مبدأ الترتيب الهجائي الدقيق بأوائل الكلمات بعد تجريدها من الزوائد . وهناك فئة من معاجم الالفاظ اطلق عليها معاجم الالفاظ الداخلية ويمثلها في اللغة العربية كتابي المعرب من الكلام الاعجمي علي حروف المعجم للجواليقي وشفاء الغليل فيما في كلام العرب من المدخل لشهاب الدين الخفاجي ، وهما يحصيان الالفاظ التي اخذها العرب عن غيرهم واستعملوها في لغتهم وترتب المواد في هذين القاموسين هجائيا بالحرف الأول وامام كل لفظ

تذكر معناه ولغته وأمثلة علي استعماله .

وبالاضافة الي المعاجم احادية اللغة هذه ظهرت ايضا المعاجم ثنائية اللغة أو متعددة اللغات والتي تكون اللغة العربية طرف فيها وغالبا ما تكون متخصصة في مجال موضوعي معين منها :

- محمد امين البنهاوي - معجم المصطلحات المكتبية ط ٢ - القاهرة ، دار الفكر العربي ١٩٨٥ .
وهو قاموس متخصص في علوم المكتبات والمعلومات انجليزي وعربي .

- عفيف البهنسي - معجم مصطلحات الفنون ، عربي - انجليزي - فرنسي .. دمشق مجمع اللغة العربية ، ١٩٧٢ م .

- قاموس مصطلحات الانتروبولوجيا والفولكلور ، ترجمة محمد محمود الجوهري ، وحسن الشامي - القاهرة ، دار المعارف ١٩٧٣ م . هذا عن اللغة العربية أما اشهر معاجم الألفاظ في اللغة الانجليزية :

- New English Dictionary .
Oxford , clarendon pressm 1933

يعد هذا القاموس أشمل وأكبر قاموس في اللغة الانجليزية إذ يحتوي علي حوالي ٤٤٥ ألف مصطلح كما يحتوي علي حوالي مليون اقتباس ويقع في ١٣ مجلد ، وهو يهدف إلي حصر جميع الألفاظ الانجليزية بالاضافة الي الكلمات ذات اللهجات المحلية والكلمات التي دخلت زمن التاريخ . وقد استخدم المنهج التاريخي في تتبع حياة الألفاظ واستعمالها ويهدف إلي بيان تاريخ كل كلمة وبيان طريقة نطقها واقدام صورة ظهرت فيها ثم سرد معاني الكلمة وتم ترتيب المعاني زمنيا مع تعزيز هذه المعاني بالشواهد والاقتباسات ومصدر الاقتباس . وقد رتب مواد المعجم هجائيا ، كما

صدر له مختصر بعنوان : The Shorter oxford English dictionary

- Webster's Third New international dictionary of the English Language . 1961

وهو من أكبر القواميس الامريكية للغة الانجليزية وهو علي عكس قاموس اكسفورد السابق فانه يهتم أساسا بالاستعمالات الجارية للكلمات كما أنه يولي المصطلحات العلمية الحديثة اهتماما خاصا .

ومن الجدير بالاشارة ان هناك فئة من معاجم الألفاظ تسمى المعاجم الموسوعية وهي تشتمل علي معلومات موسوعية أو اساسية فضلا عن المعالجة اللغوية للمصطلحات وعادة ما يكون

هذا النوع من المعاجم متخصصا في مجال موضوعي محدد مثل :

- احمد محمد الشامي وسيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات :

انجليزي - عربي - الرياض ، دار المريخ ، ١٩٨٨ م .

- Harrod , Leonard M. The Librarian Glossary of terms used in Librarianship, Documentation and the book crafts and reference book . 5 the ed. London, 1985.

٢/١ قواميس المعاني :

وهي علي عكس قواميس الالفاظ حيث تورد المعني وتذكر الالفاظ الدالة عليه مع توضيح استعمال كل منهما ، أي أن المعروف للباحث هو المعني أو المفهوم وما يريده من القاموس اللفظ أو الالفاظ التي تعبر بدقة عن هذا المعني . ويمثل هذا النوع من المعاجم العربية .
- ابن السكيت ، يعقوب بن اسحق . كنز الحفاظ في كتاب تهذيب الالفاظ ، تحقيق الاب لويس شيخو . بيروت ، المطبعة الكاثوليكية ، ١٨٩٥ .

وهو مقسم إلي أبواب تزيد علي مائة وخمسين بابا ، تناول في كل باب معني من المعاني ذكرا الالفاظ التي تستعمل في التعبير عن هذا المعني ، مثل الابواب الدالة علي الطول والقصر والغضب والجوع والعطش والطعام والسلاح .. ، وتأتي ابواب الكتاب في تتابع دون ترتيب منطقي أو هجائي .

- ابن سيده ، أبو الحسن علي بن اسماعيل . المخصص . القاهرة مطبعة بولاق - ١٣١٦ - ١٣٢١ هـ .

يعد المخصص لابن سيده أوسع قواميس المعاني وأغزرها مادة . اذ يقع في سبعة عشر كتابا ويتناول كل كتاب موضوعا عريضا مثل خلق الانسان أو اللباس أو الطعام أو الامراض ... وينقسم كل كتاب إلي ابواب تتناول فروع الموضوع العريض مع مراعاة التدرج من العام إلي الخاص إلي الأكثر خصوصية ، وقد الحق بالجزء الأخير فهو سا عاما يجمع مواد الاجزاء مرتبا هجائيا مع الاشارة الي رقم المجلد والصفحة .

- الثعالبي ، عبد الله بن محمد ، فقه اللغة وسر العربية . القاهرة ، المكتبات التجارية ، ١٩٦٤ .
كما هو الحال في المخصص ينقسم فقه اللغة إلي أبواب عددها ثلاثين كل منها يتناول معني

من المعاني الاساسية ، وكل باب مقسم الي عدد من الفصول يجمع كل منها الالفاظ المستعملة في التعبير عن المعني الأصلي أو أحد فروع .

وبالاضافة الي هذه النماذج الثلاث هناك " جواهر الالفاظ " لقدامه بن جعفر ، " والأضداد في كلام العرب " لابن الطيب اللغوي ، " والافصح في فقه اللغة " لعبد الفتاح الصعيدي ، وحسين موسي وهو مجرد تلخيص للمخصص مع اضافة بعض المعاني الحديثة والمصطلحات المعبرة عنها . أما في اللغة الانجليزية فاننا نجد أقدم هذه المعاجم وأشهرها علي الاطلاق هو : Roget's: International thesaurus. 3rd ed . N.Y . Crowell, 1962

وقد ابتكر هذا المعجم بيترمارك روجيه Peter Mark Roget سنة ١٨٥٢ - بعنوان Thesaurus of English Words and phrases وهو مرتب وفقا لقنات مصنفة حسب الافكار أو المعاني وتحت كل فكرة الكلمة أو الكلمات التي تعبر عنها وقد الحق به كشاف هجائي عام بالكلمات التي وردت تحت الأفكار والمعاني .
١/٣ قواميس المختصرات والأسماء الاستهلاكية :

Abbreviations and Acronyms Dictionaries

نتيجة لاستعمال الرموز والمختصرات والأسماء الاستهلاكية في الانتاج الفكري لاسيما العلوم البحثية والتطبيقية والاجتماعية ان ظهر نوع من المعاجم يعرف بالرموز والمختصرات والأسماء الاستهلاكية بحيث اصبح كل مجال من مجالات المعرفة البشرية يحظى بواحد أو أكثر من القواميس ، هذا بالاضافة إلي المعاجم الشاملة لجميع فروع المعرفة البشرية . ومن اشهر المعاجم الشاملة للمختصرات :

- Gale Research Company . Acronyms and initiasms dictionary , aguide to alphabetic desigmations , contractons , a cronyms . . 4th ed . 1973 .

ومن المعاجم المتخصصة للمختصرات :

- عبد الله الشريف . معجم مختصرات علم المكتبات والمعلومات . طرابلس ، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان ١٩٨٥ م .

والهدف من هذا المعجم هو تقديم أهم وأحدث الاختصارات ذات العلاقة بمهنة المكتبات والمعلومات وتشمل علي حوالي ١٥٠٠ اختصار في مجالات وعلوم المكتبات والمعلومات مثل

الاختصارات لأهم المؤسسات المهنية والجمعيات الدولية في العالم ونظم وشبكات المعلومات والاختصارات المتعلقة بالحاسب وتطبيقاته والاختصارات الخاصة بالمواد المطبوعة والدوريات والدرجات العلمية ، وهو مرتب هجائياً .

- Dictionary of New information technology scronyms London , 1984 .

وهو يعرف بمختصرات علوم الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والتوثيق والحاسبات الالكترونية ويرتب مواده ترتيباً هجائياً وهو يورد الاسم أو الاسماء الكاملة للمختصر.

٢ - دوائر المعارف : Encyclopedias

تهتم هذه الفئة من المراجع بتقديم المعلومات الأساسية والحقائق الثابتة والمتكاملة حول الأشياء والأمر في كل مجالات المعرفة البشرية أو في إحدى هذه المجالات ، وتتميز دوائر المعارف بخصائص عديدة منها أنه يشترك في تأليفها العديد من العلماء ، وتصدر تحت إشراف هيئة علمية تتوفر بها أكثر قدر من الدقة العلمية ، ويحدد مادتها عن طريق إصدار ملاحق سنوية أو إعادة طبعها مع الإضافات .

وعادة ما تلجأ إلى دوائر المعارف بحثاً عن معلومات في موضوع لا نعرف عنه سوى القليل وبذلك يمكن لدائرة المعارف أن تعطينا فكرة شاملة عن هذا الموضوع ، فضلاً عن إتاحة فرصة مواصلة البحث عن المعلومات حول هذا الموضوع حيث عادة ما تزيل دوائر المعارف مقالاتها بيليوغرافية بأهم المصادر والمراجع الخاص بالمقالة .

وقد ترتب بعض دوائر المعارف موادها ترتيباً منطقياً ، وقد تفضل بعضها الترتيب الهجائي ، وعموماً فإن دوائر المعارف نوعان : عامة ومتخصصة ، فالعامة هي التي تعالج مختلف مجالات المعرفة البشرية علي إطلاقها أما المتخصصة فهي التي تعني بجانب معين ومحدد من جوانب المعرفة البشرية كالفلسفة أو المكتبات أو الطب ، أو تغطي عدة جوانب أو مجالات متصلة مثل العلوم الاجتماعية أو الفنون .

ومن أمثلة النوع الأول في اللغة العربية :

- محمد فريد وجدي ، ط ٢ بيروت ، دار المعرفة ، /دائرة معارف القرن العشرين ١٩٧١ ، ١٠ مج

وهي دائرة معارف شاملة تهتم بالعلوم واللغة والدين والتاريخ والتراجم والجغرافيا والفلك والعلوم الاجتماعية والطب ، وقد فقدت حديثها الان .

- كتاب دائرة المعارف : بطرس البستاني . بيروت . المطبعة الكاثوليكية ، ١٨٧٦ - ١٩٠٠ ، ١١ مج

وهي أول محاولة عربية من هذا النوع من الكتب في العصر الحديث إلا أنها لم تكتمل (وصلت الي مادة عثمانية) وقد بدأها بطرس البستاني ونشر منها ستة مجلدات واكمل اقربائه الخمس مجلدات الباقية وقد فقدت هي الاخرى حداثتها ولم يعد منها سوى القيمة التاريخية .

- الموسوعة العربية الميسرة / تحرير شفيق غربال . القاهرة ، دار العلم ، ١٩٦٥ - وهي دائرة

معارف مختصرة ، ترجمة بتصرف الموسوعة The New Colombia Encycloped ia

مع بعض الإضافات التي تتناول الحضارة العربية الإسلامية والموضوعات العربية الإسلامية الحديثة .

- دائرة معارف الشباب / فاطمة محجوب . القاهرة . دار النهضة العربية ، ١٩٦٢ وهي دائرة

معارف مبسطة موجهة للشباب وطلبة المدارس خاصة وترتب موادها هجائيا مع اعطاء المقابلات الانجليزية للكلمات العربية التي تستخدم كمدخل ، وقد صدر لفاطمة محجوب ايضا دائرة معارف

الناشئين وهي عبارة عن ترجمة عربية مع بعض الإضافات للموسوعة الانجليزية

The Younger children

Encycopidia - دائرة المعارف الإسلامية / تحرير فنسك . القاهرة ، ١٩٣٣ .

وهي محاولة لتعريب الموسوعة التي وضعها عدد من المستشرقين في الفترة من ١٩٠٨ -

١٩٣٩ ، وقد بدأت الترجمة بواسطة عدد من العلماء المصريين في عام ١٩٣٣ وظهر منها خمسة

عشرة مجلدا ، وهي مرجعا مهما عن الحضارة الإسلامية وما يتصل بها من فنون وأداب وعلوم

وتراجم العظماء في التاريخ الاسلامي ، الا ان هذه الموسوعة تمثل وجهة نظر المستشرقين ويجب

ان نقرأ بحذر .

والحقيقة أن التراث العربي حافل بالمؤلفات الموسوعية وإن لم تتخذ شكل دوائر المعارف كما

نالقه اليوم من حيث التنظيم وطريقة المعالجة ، فكتابات الجاحظ وعيون الاخيار لابن قتيبة ، والعقد

الفريد لابن عبد ربه واطائف المعارف للثعالبي ونهاية الارب في فنون الادب للنويري ، وصبح

الاعشي للقلقشندي وغيرها كثير . . . من المؤلفات الموسوعية من الطراز الاول ، ولعل الفرق بينها

دوائر المعارف الحديثة ان دوائر المعارف يشترك في تحريرها عدد من العلماء المتخصصين حيث يعالج كل واحد منهم موضوع تخصصه ، وترتب مقالاتها ترتيبا يسهل الوصول إلى كل محتوياتها ، أما المؤلفات الموسوعية فانها من تأليف فرد واحد . كما أنها لا تلتزم أي نوع من الترتيب اذا تقسم مادتها إلى أبواب وفصول شأنها شأن الكتب والمؤلفات الأخرى .

هذا عن دوائر المعارف العربية العامة الشاملة ، أما اللغة الانجليزية فاننا نجد اشهر دائرتي معارف عامة هما : Encyclopaedia Britannic - وقد صدرت طبعتها الأولى في ثلاثة مجلدات (١٧٦٨ - ١٧٧١م) وبلغت أربعة وعشرين مجلدا في طبعتها الرابعة عشر (١٩٢٩) ، وهي من أهم الموسوعات الانجليزية على الإطلاق وابتداء من الطبعة الخامسة عشر والتي صدرت عام ١٩٧٤ أصبح عنوانها . The New Encyclopaedia Britannica حيث تغير بنيانها وأصبحت موسوعتين :

موسوعة مصفرة Micropaedia تضم المقالات الموجزة وهي في مجلدات عشرة وموسوعة مكبرة Masropaedia تضم المقالات المطولة .

ومن الجدير بالذكر ان نفس الموضوعات المعالجة في الموسوعات المصفرة هي نفسها التي تحظى بالمعالجة في الموسوعة المكبرة ولكن بشيء من التفصيل . وتعتمد هذه الموسوعة في تحديث معلوماتها على المراجعة المستمرة وصنوبر الكتاب السنوي Britannica Book of the Year

- Encyclopaedia Americana

صدرت طبعتها الأولى في ١٦ مجلدا (١٩٠٣ - ١٩٠٤) وبلغت في طبعة ١٩٦٥م ثلاثين مجلدا وهي تمثل المدرسة الأمريكية في التأليف الموسوعي حيث تميل إلى سياسة المقالات القصيرة عكس الموسوعة البريطانية ، وقد رتب موادها هجائيا كما تستخدم الاحالات ووسائل الايضاح ، وكذلك تهتم بتقييم بعض الكتب والادبرات والمؤلفات الموسيقية والاعمال الفنية ، وتحظى هذه الموسوعة بالمراجعة المستمرة لتحديث معلوماتها ، ويكمل هذه الموسوعة كتاب سنوي Americana Annual هو يرصد الاحداث والتطورات السنوية .

فاذا تركنا النوع الاول من دوائر المعارف وانتقلنا النوع الثاني وهو دوائر المعارف المتخصصة

فاننا نجد من اشهرها في اللغة العربية :

- الموسوعة الفلسفية المختصرة ترجمة فؤاد كامل (وأخ) . القاهرة . المجلس الاعلي لرعاية /
الفنون والاداب والعلوم الاجتماعية . ١٩٦٣ م .

موسوعة متخصصة في الفلسفة والموضوعات ذات العلاقة وهي ترجمة لموسوعة

Concise Encyclopaedia of Western Philosophy and Philosophers .

- الموسوعة في علوم الطبيعة / غالب انوار . بيروت ، المطبعة الكاثولوكية ،

١٩٦٦م وهي متخصصة في علوم النبات والزراعة والجراثيم والامراض الحيوانية والنباتية

والمصطلحات العلمية . - الموسوعة الاقتصادية / راشد النبراوي . القاهرة ، دار النهضة العربية ،

١٩٧١م وهي متخصصة في العلوم المالية والاقتصادية .

وأما اللغة الانجليزية فانها تحظى بثراء في التأليف الموسوعي في المجالات المتخصصة

حيث يحظى كل مجال من مجالات المعرفة بواحدة علي الاقل من هذه الموسوعات ، ونعرض فيما

يلي لنماذج منها :

- Bladwin, James Mark : Dictionary of Philosophy and Psychology ,
N.Y, Macmillan, 1901 - 1905 .

وهي متخصصة في العلوم الفلسفية وعلم النفس

- A.L.A World Encyclopedia of Library and Information services.
Chicago A.L.A . 1986.

ومتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات :

- International Encyclopedia of Social sciences . N.Y . Macmillan
1968

وهي موسوعة شاملة في العلوم الاجتماعية مثل علم الانسان والاقتصاد والجغرافيا والسياسة

والتاريخ والقانون والطب النفسي وعلم الاجتماع والاحصاء والفلسفة .

- Encyclopedia of Education. N.Y. Macmillan . 1971

وتناول تاريخ التعليم ونظرياته وفلسفته ومناهج البحث فيه وتنظيمه مع التركيز بوجه عام علي

التعليم في امريكا

-Mc Graw - Hill Encyclopedia of science and Technology . N.y. Mc

Graw - Hill . 1971 . 15 VOL.

وهي موسوعة شاملة تغطي جميع فروع العلوم والتكنولوجيا فيما عدا العلوم الطبية

- International Encyclopedia of chemical science . Princeton Van Nostrand 1964

وهذه الموسوعة موجهة أساسا للمختصين في الكيمياء والمهندسين الكيميائيين والمدرسين وطلاب الكيمياء .

- Uneversal encyclopedia of Mathemstics. N.Y. 1964

وهذه الموسوعة موجهة أساسا لطلبة المرحلة الجامعية الاولى وتغطي موضوعات الرياضيات الحديثة والتقليدية.

- The encycloopedia of Physics . 2 Nd . N.Y. 1974 .

وهي تتناول مجال الفيزياء بوجه عام وفروعه المختلفة فضلا عن الموضوعات المتصلة كالفيزياء الفلكية والفيزياء الجيواوجية والفيزياء الحيوية .

- Cyclopedia of American Agriculture . N.Y. Macmillan 1907

وهي تتناول موضوعات الزراعة والمحاصيل والبيطرة والحيوانات والاقتصاد الزراعي فضلا عن بعض التراجم في هذا المجال .

٣ - معاجم التراجم Biographies

ويهدف هذا النوع من الأوعية المرجعية إلى إعطاء المعلومات عن الأشخاص مثل الاسم وسنوات الميلاد والفاة ونشأة الشخصية وتطورها والظروف التي مرت بها والدرجات العلمية التي حصل عليها المترجم له والمناصب التي تقلدها ومؤلفاته أن كان من أرباب القلم والاعمال التي خلفها واتجاهاته المهنية .

والتراث العربي الاسلامي حافل بهذا النوع من المراجع بل ان المسلمين هم أسبق الامم واكثرهم اهتماما بمعاجم التراجم ، والذين يتعاملون مع هذا التراث العربي يستطيعون أن يتبينوا أربعة أنواع متميزة من معاجم التراجم .

أ - معاجم التراجم العامه .

ب - معاجم التراجم القرون .

ج - معاجم تراجم الاقاليم .

د - معاجم التراجم المتخصصة .

أما التراجم العامة فهي التي تتناول المشاهير في كل فن وفي كل بقعة من بقاع العالم الاسلامي حتي عصر المؤلف أو بمعنى آخر دون التزام تاريخي أو جغرافي أو موضوعي . ومن أمثلة هذا النمط :

- ابن خلكان ، أبو عباس شمس الدين احمد بن محمد ، وفيات الاعيان . وأبناء الزمان ، تحقيق احسان عباس . بيروت . دار صادر ، ١٩٨٦ . ٨ مج .

- الكتبي ، محمد بن شاكر ، فوات الوفيات ، تحقيق محمد محيي الدين عبد الحميد . القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٥١ . ٣ مج .

- الصفدي ، صلاح الدين خليل بن ابيك . الوافي بالوفيات . الاستانة . مطبعة الدولة ١٩٣١ .

- الزركلي ، خير الدين . الاعلام بقاموس تراجم لاشهر الرجال والنساء من العرب والمستعربين والمستشرقين . القاهرة ، ١٩٦٣ . ١٠ مج .

- كحاله ، عمر رضا . معجم المؤلفين ، تراجم مصنفي الكتب العربية . دمشق ، المكتبة العربية ١٩٥٧ . ١٥ مج .

وأما معاجم تراجم القرون فهي التي تترجم لمشاهير حقبة معينة أو قرن ما بصرف النظر عن اهتماماتهم الموضوعية وتخصصاتهم ، ومن أمثلة هذا النمط :

- الشوكاني ، محمد بن علي . البدر الطالع بمحاسن من بعد القرن السابع . القاهرة مطبعة السعادة ، ١٣٤٨ . ٢ مج .

- العسقلاني . احمد بن حجر . الدرر الكامنة فيا عيان المائة الثامنة ، تحقيق محمد سيد جاد الحق ، ط ٢ . القاهرة . دار الكتب الحديثه . ١٩٦٦ - ١٩٦٧ . ٥ مج .

- السخاوي ، شمس الدين محمد بن عبد الرحمن . الضئ اللامع في اخبار القرن التاسع القاهرة ، مطبعة بولاق . ٦ مج .

- الغزي ، نجم الدين محمد . الكواكب السائرة باعيان المائة العاشرة . بيروت ، المطبعة الامريكانية ، ١٩٥٨ . ٣ مج .

- المحبي ، محمد امين بن فضل الله . خلاصة الأثر في اعيان القرن الحادي عشر بيروت ، مكتبة خياط ، ١٩٦٦ . ٤ مج .

-المرادي ، محمد خليل بن علي . سلك الدرر في اعيان القرن الثاني عشر . بغداد ، مكتبة المثنى ، ١٩٦٨ . ٢ مج .

وأما معاجم الاقالييم فهي التي تترجم لمشاهير إقليم معين بصرف النظر عن البعد التاريخي والموضوعي . ومن أمثلة هذا النمط :

- ابن بشكوال ، ابو القاسم خلف بن عبد الملك . الصلة في تاريخ أنمة الاندلس وعلمائهم ومحدثيهم تحقيق عزت العطار الحسيني . القاهرة ، مكتبة نشر الثقافة الاسلامية ١٩٥٥ . ٢ مج .

- الحميدي ، ابو عبد الله محمد بن فتوح . جذوة المقتبس في ذكر ولاية الاندلس ، وتحقيق محمد بن تلويت الطنجي . القاهرة ، مكتبة نشر الثقافة الاسلامية ، ١٣٧١ هـ .

- الضبي ، أحمد بن يحيى . بغية . المتلمس في تاريخ رجال أهل الاندلس ، بغداد مكتبة المثنى ، ١٩٦١ .

- ابن حيان القرطبي ، أبو مروان بن خلف . المقتبس من ابناء أهل الاندلس ، تحقيق محمد علي مكي . القاهرة . المجلس الاعلى للشئون الاسلامية ١٩٧١ م .

- ابن بسام الاندلسي ، ابو الحسن علي . الذخيرة في محاسن أهل الجزيرة . القاهرة ١٩٣٩ .
وأما معاجم التراجم المتخصصة وهي التي تتناول مشاهير فن او تخصص بعينه ، وهي متنوعة فمنها تراجم للشعراء واخرى للغويين والنحاة وثالثة للأطباء ورابعة للفقهاء والمحدثين والمفسرين . . الخ . ومن أمثلة هذا النمط :

- الجمحي ، ابن سلام . طبقات الشعراء ، تحقيق محمود محمد شاكر . القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٥٢ .

- الامدي ، ابو القاسم الحسن بن بشر بن يحيى . المؤلف والمختلف ، تحقيق عبد الستار فراج . القاهرة ، ١٩٦١ .

يجمع من تماثلت اسمائهم واختلفت اشخاصهم من الشعراء .

- المرزباني ، أبو عبيد الله محمد بن عمران . معجم الشعراء ، تحقيق عبد الستار فراج . القاهرة ، ١٩٦٠ .

- الزبيدي ، ابو بكر محمد الحسن . طبقات النحويين واللغويين ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، ١٩٥٤ .

- الانباري ، ابو البركات عبد الرحمن بن محمد . نزهة الالباء في طبقات الادباء ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، دار نهضة مصر ، ١٩٦٦ .
 - الققطي ، جمال الدين علي بن يوسف . انباء الرواة علي انباء النجاة ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، دار الكتب المصرية ، ١٩٥٠ - ١٩٥٥ . ٣ مج .
 - السيوطي ، جلال الدين عبد الرحمن . بغية الوعاة في طبقات اللغويين والنحاة ، تحقيق محمد ابو الفضل ابراهيم . القاهرة ، عيسى البابي الحلبي ، ١٩٦٦ . ٢ مج .
 - السبكي ، تاج الدين عبد الوهاب بن علي . طبقات الشافعية الكبرى ، تحقيق محمود محمد الطناحي وعبد الفتاح محمد الحلو . القاهرة ، عيسى البابي الحلبي ، ١٩٦٥ . ٦ مج .
 - العبادي ، ابو عاصم محمد بن احمد ، طبقات الفقهاء الشافعية . لندن ، بريل ١٩٦٤ .
 - ابن ابي يعلي ، ابو الحسين محمد . طبقات الحنابلة ، تحقيق حامد الفقي . القاهرة . مطبعة السنة المحمدية . ١٩٥٢ . ٢ مج .
 - عباس ، ابو الفضل بن موسي . ترتيب المدارك وتقريف المسالك لمعرفة مذهب مالك ببيروت ، مكتبة الحياة ، ١٩٦٨ . ٣ مج .
 - التميمي ، تقي الدين بن عبد القادر . الطبقات السنية في تراجم الحنفية ، تحقيق عبد الفتاح محمد الحلو . القاهرة . المجلس الاعلي للثئون الاسلامية ١٩٧٠ .
 - ابن ابي اصيبعة ، احمد بن القاسم . عيون الانباء في طبقات الاطباء ، تحقيق نزار رضا . بيروت مكتبة الحياة ، ١٩٦٥ .
 - ابن جليل ، سليمان بن حسان . طبقات الاطباء والحكماء ، تحقيق فؤاد سيد . القاهرة ، المعهد العلمي الفرنسي للآثار الشرقية . ١٩٥٥ .
- فاذا تركنا معاجم التراجم العربية الي الاجنبية نجد نمطين اثنين هما النمط الجغرافي والنمط الموضوعي ومن امثلة النمط الموضوعي :
- Abiographical directory of librarians in the United and Canda . 5 th ed . Chicago , A .L.A. 1970 . 1250 P .

وهو يترجم لمشاهير المكتبيين واخصائي المعلومات في أمريكا وكندا .

- Who 's who in Librarianship and Information science . 2 nd ed .

- Abelard - Schuman.1972 London ,
 وهو مترجم لمشاهير المكتبيين وأخصائي المعلومات في العالم مع التركيز علي بريطانيا
 -Dictionary of scientific biography . N.Y. , Scribaner, 1970 - 1976
 14 V.
 - Who's who in science in Europe . 1967 - 3 rd ed . Guernsey . -
 Francis Hodgson , 1977 . 4 V
 وهما للمشتغلين في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية .
 - Who's who in art . 1927 - . Harant , Art trade press, 1927 -
 وهما للمشتغلين بالفنون .
 ومن امثلة النعط الجغرافي الذي يترجم لمشاهير منطقة جغرافية معينة :
 - Who's who in the Arab World , 1965 - 66 - . Beirut , 1965 -
 Irregular
 وهو عربي التفطية .
 - Who's who in Lebanon , 1963 / 64 - . Beirut , 1964 - Binnial.
 وهو للبنانيين .
 - Dictionalry of African Biography . London . Melose PR.
 1970Annual .
 وهو يترجم لمشاهير الافارقة .
 - Dictionary of American biography . N.Y. Scribner 1928 - 37 -20
 V .
 وهو لمشاهير الامريكيين .
 - Who's who in Amrica; a biographical dictionary of notable Living
 Men and Women . chicago , Marquis, 1899 -. V. L.- Biennial .
 - Dictionary of national biogiaphy . London , Smigh, 1908- 1909
 .22 V.

وهو ببريطاني التفطية .

Geographical Sources ٤ - المصادر الجغرافية

وهذه النوعية من المراجع وظيفتها تقديم المعلومات الاساسية عن الاماكن والمعالم الجغرافية المختلفة عن البلاد والمدن والاقليم والقرى والبحيرات والانهار والبحار والمحيطات والجبال والادوية وغيرهم مما يتعلق بالبلدان ومعالمها الجغرافية والسياحية وتعرف بها تعريفا مختصرا من حيث الموقع والخصائص الطبيعية والحضرية والادوات التاريخية المرتبطة بها وكذا الملامح السياسية والاقتصادية والسكانية .

وترتب مادتها عادة ترتيبا هجائيا ، وقد يسير بعضها وفق ترتيب معين كالتقسيم الاداري او الجغرافي كأن تبدأ بالقارات فالاقطار وفقا للتقسيمات السياسية فالوحدات الادارية ومنها ما هو عالمي أو وطني يختص ببلد معين كما انها يمكن أن تحيز جغرافيا وتاريخيا في نفس الوقت .

ويقسم وليام كاتسي^(١١) المصادر المرجعية الجغرافية الي ثلاثة أقسام رئيسية هي :

- معاجم البلدان .
- الخرائط والاطالس .
- الادلة السياحية .

١/٤ معاجم البلدان / Gazetteers :

وهي تستخدم للإجابة علي الاستفسارات الخاصة بالاماكن والمواقع الجغرافية ، ومعجم البلدان الجيد يضم اسماء مدن وقرى ونجوع وكفور، انهار وجبال ، بحيرات وغيرها من المظاهر الجغرافية كالسكان وخطوط الطول والعرض واحيانا نبذة تاريخية أو اقتصادية أو سياسية تتفاوت بين الطول والقصر طبقا لاهميتها من وجهة نظر المؤلف علي الأقل^(١٢) .

ومن نماذج هذه المعاجم :

- الحموي ، ياقوت ، معجم البلدان ، تحقيق احمد الشنقيطي ، القاهرة ، مطبعة السعادة ١٩٠٦ - ١٠ مج .

وهو من أشهر المعاجم الجغرافية العربية وأكثرها نفعا - جمع فيه ياقوت الحموي (ت ٦٢٦ هـ) أسماء الاماكن والبلاد التي كانت معروفة حتي عصره وسجل عنها مارأه أو سمعه أو قرأه عنها من معلومات ، ويقع في عشرة مجلدات ، وقد رتبت مواده هجائيا .

- محمد رمزي ، القاموس الجغرافي للبلاد المصرية من عهد القدماء المصريين الي ١٩٤٥ . القاهرة - دار الكتب المصرية - ١٩٥٣ ، ٢ مج .

وهو يذكر اسماء المدن والقرى المصرية ونشأتها ومكانها مشيراً إلى المرجع التي ذكرتها ، وهو ينقسم إلى جزئين ، الجزء الأول خاص بالبلاد المندرسه والثاني خاص بالبلاد الحالية ويرتب الجزء الأول هجائياً باسماء البلاد والثاني جغرافياً .
وأما في اللغة الانجليزية فاننا نجد :

- Webster's New Geographical dictionary . 1973

وهو يعطي معلومات جغرافية وتاريخية مختصرة لأكثر من ٥٠ ألف اسم جغرافي من سائر انحاء العالم وفي كل عصر من العصور حتي الوقت الحاضر وهو متحيز للولايات المتحدة بطبيعة الحال . وقد رتب مواد ترتيبها هجائياً .

ويمكن أن يلحق بهذا النوع من المراجع طائفة من الكتب ظهرت في الثقافة العربية تعرف بالخطط وهي أشبه بالمعاجم الجغرافية لكنها تزيد عليها اهتمامها بالمدن من الداخل من الشوارع والمؤسسات الدينية والتعليمية والأسواق والمنازل ومن أمثلة هذا النوع . " المواجه والاعتبار يذكر الخطوط والآثار " للمقريزي " والخطط التوفيقية " لعللي باشا مبارك " وخطط الشام " لمحمد كرد علي .

٢/٤ الخرائط والاطالس : Maps and Atlases

الاطلس عبارة عن مجموعة من الخرائط التي تغطي منطقة جغرافية معينة وعادة ما تكون هذه الخرائط مصحوبة بكشاف هجائي باسماء الاماكن والظواهر التي يغطيها الاطلس ، وتستخدم الاطالس لتسجيل الظواهر والمعلومات الجغرافية والتاريخية والاجتماعية والطبيعية ، فهناك الاطالس التاريخية والاطالس الاقتصادية والاطالس السياسية والزراعية فضلاً علي الاطالس الخاصة بخرائط الافلاك والقمر والنجوم والكواكب .

وعلي الرغم من ارتباط الاطالس بالظواهر الجغرافية علي أساس أنه ما من ظاهرة إلا لها بعدها الجغرافي ، فاننا نجد استعمال هذا المصطلح قد تعدى مجاله الجغرافي إلي غيره من المجالات فهناك الاطالس الخاصة بالطب والتشريح والاطالس اللغوية .

ومن أمثلة الاطالس والخرائط :

- سعيد الصاغ - الأطلس العربي العام . بيروت ، ١٩٧٠ .

وهو أطلس جغرافي للبلاد العربية .

- فليب رفته واحمد سامي مصطفى . اطلس العالم الحديث اقتصاديا وسياسيا وتاريخيا وطبيعيا .
القاهرة ، مكتبة النهضة العربية ، ١٩٦٤ م .

- حسين مؤنس اطلس تاريخ الاسلام . القاهرة . الزهرار للنشر والاعلام العربي ، ١٩٨٨ م .
وهو أطلس تاريخي يرصد تاريخ العالم الاسلامي .

- The times Atlas of the World . 8th .ed . Boston, 1972 .

- Atlas of the planets .

وهو اطلس يوضح بالصور والرسوم الاجرام السماويه الدائره حول الشمس .

٣/٤ الأدلة السياحيه : Travel Guides

وعاده ما تقتصر الأدلة السياحيه أو أدلة السفريات علي بلد معين كعاصمة من العواصم أو مدينة أو مقاطعه ، وتركز علي أهم المعلومات السياحيه فهي تورد معلومات عن الفنادق والاستراحات والمتاحف والمعالم العامه للبلد والمنتجعات الصحيه والمطاعم وكل ما يهم الزائر والسائح . فضلا عن اهتمامها بالطرق والحدود وقد تورد بعض البيانات التاريخيه ولكن بايجاز لاغراض الهدف السياحي ومثل هذه الادله مفيده لهؤلاء الاشخاص الذين يرتحلون بين اقطار الارض لاغراض السياحه او التجاره او العمل .
ومن هذه الادله السياحيه :

The complete Guide to Alexandria

وهو واحد من الادله السياحيه الارشاديه التي تصدرها الهيئه الاقليميه لتنشيط السياحه
بالاسكندريه

- Heise , Jono. , the travel Book : Guide to the travel Guides . New York , 1982 .

وهو عباره عن دليل بالأدلة السياحيه ويمكن للقارئ الرجوع اليه فهو يشتمل علي العديد من
النماذج لهذا النوع من المراجع .

ه - أدلة الهيئات والمؤسسات : Directories of organizations

يهتم هذا النوع من الاوعيه المرجعيه بالمؤسسات والهيئات العلميه والتربويه والمؤسسات الاجتماعيه والصناعيه والتجاريه ، والتقسيم الاساسي لهذه الادله موضوعيا ، أما لتغطيتها الجغرافيه فانها تتفاوت ما بين العالمي والاقليمي والقومي والمحلي ، وهي تعطي البيانات

والمعلومات الاساسيه عن كل هيئة من حيث الاسم والعنوان ورقم التليفون والتلكس واسم المدير المسئول وعدد العاملين وطبيعته النشاط الخ ومن ثم فهي من اكثر فئات الاوعية المرجعية إستخداما في الخدمة المرجعية السريعة .

ومن الامثلة العربية لهذه الادلة :

- احمد بدر . دليل دور المحفوظات والمكتبات ومراكز التوثيق والمعاهد الببليوجرافية في الدول العربية . القاهرة ، الشعبة القومية لليونسكو ، ١٩٦٠ .

وهو مقسم جغرافيا ويورد عنوان كل هيئة وتاريخ انشائها وعدد مجموعاتها والعاملين بها وميزانياتها .. الخ

- محمد المصري عثمان . دليل مراكز التوثيق والمعلومات في الوطن العربي - القاهرة . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم الحديثة ، اداره التوثيق والمعلومات ١٩٧٨ م .

- دليل الهيئات العلمية بالجمهورية المصرية - القاهرة - المجلس الاعلي للعلوم ١٩٥٧ .

يشتمل علي الهيئات التي تربط اهدافها أو نشاطها بالعلوم البحتة والتطبيقية وترتب المواد في هذا الدليل ترتيبا اداريا حسب الوزارات التي تنتمي اليها وتوضع الجمعيات العلمية في النهاية ، ويورد الدليل عن كل هيئة عنوانها وتاريخ انشائها واختصاصاتها وميزانياتها وأوجه نشاطها

- محمود احمد اتيم - دليل مدارس علم المكتبات والمعلومات في البلاد العربية ماعدا مصر وهو مقسم جغرافي ويعطي لكل مادة مرجعية عنوانها وتاريخ انشائها وتعريف بأوجه نشاطها .

- مؤسسة الأهرام . دليل المؤسسات والشركات . القاهرة ١٩٧٢ .

يصدر هذا الدليل عن الاهرام الاقتصادي منذ عام ١٩٧٢ . ويتضمن الهيئات والمؤسسات والوزارات والشركات المصرية لاسيما التي تعمل في مجال الاقتصاد والتجارة والصناعة . وفي اللغة الانجليزية نجد :

- International Library directory . 3 rd .ed. london , 1968 .

وهو دليل دولي يعرف بالمكتبات ١٥٠ دولة .

- World of Learning, 1947 . - london, 1947 .

وهو دليل سنوي يصدر منذ عام ١٩٤٦ ويعرف بالهيئات الدولية والقومية والتعليمية والعلمية علي المستوي الدولي . وينقسم الدليل علي قسمين : الأول خاص بالهيئات والمؤسسات الدولية ، والثاني يشتمل علي دول العالم المختلفة في ترتيب هجائي ويعطي تحت كل دولة الجمعيات المهنية ، والجامعات ومعاهد البحوث والمكتبات والمتاحف ومعاهد التعليم العالي ويذكر الدليل لكل هيئة اسمها بالكامل والعنوان وتاريخ الإنشاء ومدير الهيئة ومجالاتها وأهم مطبوعاتها ، وقد الحق الدليل بكشاف هجائي باسماء الهيئات الواردة في الدليل .

-Professional Organizations in the Commonwealth . London , 1970 .

وهو دليل بالجمعيات المهنية في دول الكومنولث .

-World Pesce throughh Low center . World Low directory Geneva, 1969

دليل دولي في مجال الخدمات القانونية .

٦ - كتب الحقائق Hand Books

وهي الكتب التي ترصد الحقائق والمعلومات حول موضوع من الموضوعات في مختلف مجالات النشاط الانساني كالبينات والاحصائية الخصائص الفزيائية أو ليميائية للمواد . وهي أكثر شيوعا في مجالات العلوم البحتة والتطبيقية حيث يلجأ اليها المستفيد بحثا عن معلومات محددة مثل الوزن الذري لعنصر معين أو عدد سكان قطر معين ، وقد يطلق عليها مختصرات الحقائق ، ومن نماذج هذا النوع من المراجع :

- " موسوعة تاريخ العالم " التي قام باعدادها وليام لانجر وترجمت الي العربية تحت اشراف محمد مصطفى زيادة ، وهي موسوعة لتاريخ الانسان وحضارته وثقافته واختراعاته في كل مكان منذ عصور ما قبل التاريخ حتي العصر الحديث في ترتيب زمني .

- المنجد في الادب . وهو القسم الثاني من المنجد في اللغة والادب والعلوم .

-Hand book of chemistry and physics : Aready Reference book of chemical and physical data. 55 th .ed. Cleveland, 1974 .

وهو يهتم بالحقائق في مجال العلوم الطبيعية والكيميائية .

وقد تصدر بعض كتب الحقائق سنويا ومن ثم فان البعض يطلق عليها الكتب السنوية أو الهوليات ووظيفة الكتاب السنوي تقديم المعلومات والحقائق الجارية (خلال سنة) حول الأشياء والامور . ومن أمثلتها :

- الكتاب السنوي للإحصاءات العامة لجمهورية مصر العربية الذي يصدر من الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء.

- Statetes man's year pook . London, 1864 .

هذا المرجع يصدر سنويا منذ عام ١٨٦٤ ويهدف الي تقديم معلومات وصفية وإحصائية عن دول العالم المختلفة ويعرف بالدولة من حيث النشأة والحكومة والقانون والدستور والمساحة والسكان والديانة والتعليم والخدمات والأحوال الاقتصادية من انتاج وصناعة وزراعة ومواصلات وبنوك وتصدير واستيراد .. الخ .

وينقسم هذا الدليل الي أربعة القسام ، الأول عن الهيئات الدولية والثاني عن دول الكومنولث والثالث للولايات المتحدة الأمريكية والقسم الأخير عن بقية دول العالم في ترتيب هجائي . ومن كتب الحقائق التي تصدر سنويا أيضا .

- Information Please Almanac , Atlas and Year book . N.Y. 1947

- World Almanac and book Facts . N.Y. 1868

٧ - الموجزات الإرشادية : Manuals

الموجزات الإرشادية هي الأوعية التي يستأنس بها المستفيد في تنفيذ مهمة معينة ، وتتراوح هذه الفئة من أدلة الطهي والتدبير المنزلي وأداب السلوك والهوايات وتنظيم الحفلات وإصلاح الأجهزة ، وطرق البحث وأجراء التجارب ، - والهدف الأساسي من هذه الموجزات هو إكساب المستفيد القدرة علي التعامل مع مجتمعه بكل عناصر ومؤسساته والحد من الاعتماد علي

الغير قدر الامكان (١٣)

ومن نماذج الموجزات الإرشادية :

- نزيهه أديب وفردوس المختار : دليل المطبخ والتغذية . ط ٩ . بغداد ، مكتبة المثني ، ١٩٨٠
- رياض جيد : دليل الأسفار أو مرشد الشرقي في دول أوروبا ، القاهرة ، المطبعة المصرية ، ١٩٢٨

- أحمد شلبي - كيف تكتب بحثا او رسالة . القاهرة ، دار النهضة العربية ١٩٨٧ م .
- حشمت قاسم . المكتبة والبحث . القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٤ .
- Richey , C.B. Agricultural engineer's Hand book .N.Y. Mc Grawhill , 1962 .

وهو موجه للمهندسين الزراعيين ، ويوجد العديد من النماذج في المصناعات والاسعافات الأولية وتصليح الأجهزة .

٩ - الببليوجرافيات :

من الكلمات الافرنجية التي دخلت Bibliography كلمة ببليوجرافيات إلى اللغة العربية معربة في العصر الحديث ، وقد جاءت هذه الكلمة أصلا من اللغة اليونانية وهي Biblios كتيب وهي صورة التصغير للمصطلح Biblion مركبة من كلمتين هما : بمعني ينسخ Graphein وهي اسم الفعل المأخوذ من Graphia بمعني كتابة ، وكلمة وقد أخذتها اللغة اللاتينية Bibliography أو يكتب وعند تركيبها معا تبدوا الكلمة هكذا ومنها إلى اللغات الاوربية الحديثة كما هي دون تغيير وتعني كتابة الكتب أو نسخ الكتب وظلت تحمل نفس المعني حتي تحول مدلولها في النصف الثاني من القرن الثامن عشر من كتابة الكتب إلى الكتابة عن الكتب ، ونستطيع أن نميز نوعين من الكتابات الببليوجرافية هما :

- الببليوجرافيات التحليلية النصية Bibliographies Analytical and textul

ويطلق عليها أحيانا الببليوجرافيات النقدية وهي تشمل اكتشاف وشرح كل الحقائق المتعلقة بأساليب التحول والانتقال من المخطوط إلى المنتج النهائي أي الاهتمام بالوصف المادي للكتاب وكذلك الاختلافات النصية بين المخطوط والكتاب المطبوع وبين الطباعات المختلفة للكتاب الواحد أو ما يسمى بتاريخ حياة الكتاب .

Systematic Bibliographies الببليوجرافيات النسقية الحصرية

وهي عبارة عن قوائم نسقية تهدف للتعرف بالنتاج الفكري الذي يصدر في نطاق جغرافي معين كما هو الحال مثلا بالنسبة للببليوجرافيات القومية أو الانتاج الفكري المتخصص في موضوع معين كما هو في الببليوجرافيات المتخصصة أو الانتاج الفكري الذي يتميز بخصائص وظيفية معينة كما هو الحال في الببليوجرافيات الخاصة بالاطروحات والببليوجرافيات الخاصة بالدوريات .

وهذا النمط الأخير هو الأكثر زيوعا وانتشارا ولذلك حينما يذكر لفظ ببليوجرافيا علي إطلاقه فإنه ينصب عادة علي القوائم الببليوجرافية النسقية ، وبهذا المعنى سوف يكون تناولنا له في هذا الجزء من الدراسة . وعلي كل حال فإنه يمكن أن تحقق الببليوجرافيات الفوائد التالية: (١٤)

– تدل الباحث علي المصادر الخاصة بموضوع بحثه عبر كل الامتدادات التي يرغبها زمنيا ومكانيا ولغويا وموضوعيا .

– تساعد الباحث علي الاختيار والانتقاء للمصادر التي يرغبها كما ترشده إلي مصادر لم تخطر بباله .

– تمكن الباحث من التحقق من معلومات معينة والعمل علي استكمالها أو تصحيحها .
وهكذا فإن الببليوجرافيات هي مفاتيح مصادر المعلومات وهي توفر الجهد والوقت والتكاليف ومن ثم يكون انجاز الدارس لبحثه أسرع وأشمل وأدق وأكثر كفاءة .

ومن الجدير بالاشارة أن علم الببليوجرافيا لم يعرف في أوربا إلا في القرن الثامن عشر ، غير أن العرب قد عرفوه قبل ذلك بكثير وبالتحديد في القرن العاشر الميلادي وصنفوا فيه وإن لم يسموه بتلك التسمية الحديثة ، ففي سنة ٣٧٧ هـ / ٩٨٧ م – صنف ابن النديم كتابه الفهرست " ليكون فهرست كتب الامم من العرب والعجم " كما نص علي ذلك في مقدمته ، ثم تتابعت بعد ذلك الأعمال الببليوجرافية وقد اخذت أكثر من شكل فهناك الببليوجرافيات الحصرية الشاملة ويمثل هذا الاتجاه " كتاب الفهرست " لابن النديم " وكشف الظنون عن اسامي الكتب والفنون " لحاجي خليفة ، وهناك الببليوجرافيا الانتقائية كما هو الحال في " ارشاد القاصد إلي أسني المقاصد " لابن ساعد الانصاري السنجاري " ومفتاح السعادة " لطاش كبري زاده ، وهناك ببليوجرافيات الفرق والمذاهب كما هو الحال في " كتاب الزريعة الي تصانيف الشيعة " لأغابزرك الطهراني "

وفهرست كتب الاسماعيلية " لاسماعيل بن عبد الرسول " وفهرست الطوسي " " ومعجم الكتب " لابن المبرد الحنبلي الذي يحصر مؤلفات علماء الحنابلة ، وهناك ايضا ببليوجرافيات الافراد التي تحصر مؤلفات عالم معين كما هو الحال في " فهرست السيوطي " " وفهرست مؤلفات ابن عربي الاندلسي " ، وهناك كذلك برامج الشيوخ وهو نمط من الببليوجرافيات عرف في الأندلس مثل " فهرست ما رواه عن شيوخه " لابن خير الاشبيلي " وبرنامج ابن ابي ربيع " ، فضلا عن الكشافات وفهارس المخطوطات . (١٥)

وأما الببليوجرافيات الحديثة فأمانا أكثر من أساس واحد لتقسيم هذه الفئة من الأوعية المرجعية إلى فئات فرعية ، فمن الممكن التقسيم وفقا للحدود الجغرافية للتغطية فنجد الببليوجرافيات القومية والببليوجرافيات العالمية والاقليمية ، كما يمكن التقسيم وفقا للحدود الزمنية للتغطية حيث نجد الببليوجرافيات الراجعة والببليوجرافيا الجارية وإذا اخذنا الحدود الموضوعية كأساس للتقسيم فأننا نجد الببليوجرافيات الشاملة والببليوجرافيات الموضوعية وأما إذا اتبعنا الأساس النوعي فأننا نجد ببليوجرافيات الدوريات وببليوجرافيات الرسائل الجامعية وببليوجرافيات التقارير . . الخ .

وعموما ولاغراض هذه الدراسة سوف نجمع بين أكثر من أساس واحد للتقسيم حيث تقسم الببليوجرافيات الي :

- الببليوجرافيات الشاملة .

- الببليوجرافيات المتخصصة .

- الببليوجرافيات المعيارية .

- الببليوجرافيات النوعية .

٩/٨ الببليوجرافيات الشاملة :

ويقصد بالببليوجرافيات الشاملة ذلك التي تهتم بحصر ووصف الانتاج الفكري بصفة عامة دون التقييد بمجال موضوعي معين وانما تستوعب كل المؤلفات في كل الموضوعات دون تمييز ويتدرج تحت هذه الفئة نوعان من الببليوجرافيات هي الببليوجرافيات القومية والببليوجرافيات التجارية .

٩ / ١ / ١ - الببليوجرافيات القومية : National Bibliographies

وتهتم الببليوجرافيات القومية بحصر ووصف الانتاج الفكري لدولة معينة سواء ما صدر منه داخل الدولة أو خارج الدولة كموضوع أو ما نشر لمواطني الدولة خارج حدودها وهي إحدى الواجبات المنوطة بالمكتبة القومية للدولة ، ويعتمد شمولها أساسا علي قانون الايداع والدقة في تنفيذه ، وكل دولة الآن لها ببليوجرافيتها القومية نذكر منها علي سبيل المثال :

- النشرة المصرية للمطبوعات ١٩٥٥ -

وهي الببليوجرافية القومية لمصر وقد صدرت هذه النشرة فصلية من سبتمبر ١٩٥٥ وقد استمرت في الصدور وممرت بسلسلة من التطورات واستقرت الآن في الاعداد الشهرية التي تغطي ما يتم ايداعه خلال الشهر ، تليها تجميعات فصلية ثم تركيبات سنوية .

- الببليوغرافيا التونسية الجارية ١٩٦٩ .

- الببليوغرافية الجزائرية ١٩٦٥ .

- النشرة العراقية للمطبوعات ١٩٧٠ .

- النشرة العربية للمطبوعات ١٩٧٣ .

وهي ببليوجرافية عربية موحدة وتغطي ما يصدر بالدول العربية وتصدر سنويا بصفة غير منتظمة وهي

British National Bibliography . 1950 .-

الببليوجرافية القومية لبريطانيا وتصدر عن المكتبات البريطانية منذ عام ١٩٥٠ .

- Bibliographie de la France . 1811

وهي الببليوجرافية القومية لفرنسا وقد بدأت تصدر منذ عام ١٨١١ .

- National union catalog . 1969

وهي تصدر عن مكتبة الكونجرس الامريكي .

٢ / ١ / ٩ الببليوجرافيات التجارية Bibliographies Commercial

وهي عبارة عن حصر ووصف لمحتويات فهارس الناشرين والموزعين وتجار الكتب وتقتصر في تغطيتها علي ما يصدره ناشروا الدولة من انتاج فكري لا سيما الكتب التي لم تنفذ طباعتها و " دليل الكتاب المصري " الذي بدأت الهيئة المصرية العامة للكتاب في اصداره منذ عام ١٩٧٢ هي النموذج العربي الوحيد لهذا النمط من الببليوجرافيات ، أما النماذج الأجنبية فهي كثيرة ولعل أهمها :

- Books in Print : An author , title , series index the publishers trade list , 1948
- Cumulative Book Index : a World list of books in
- Cumulative Book Index : a World list of books in the English the language . 1898.
- Subject guide to books in print . 1957
- African books in print : an index by author , title and subject . 1975

١ / ٢ الببليوجرافيات المتخصصة Subject Bibliographies

- وهي التي تهتم بحصر ووصف الانتاج الفكري المتخصص في موضوع معين وعادة ما تحرص هذه الببليوجرافيات علي تغطية الانتاج الفكري بكل اشكاله وعلي اختلاف لغاته وذلك في اطار حدودها الموضوعية . ويحظي كل مجال موضوعي سواء كان عريض أو دقيق بالعديد من الببليوجرافيات وسوف تقتصر هنا علي الاشارة إلي بعض الأمثلة .
- محمد فتحي عبد الهادي . الدليل الببليوجرافي للانتاج الفكري العربي في العلوم الاجتماعية . القاهرة - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٧٩ .
 - ببليوجرافيا القانون والعلوم السياسية (١٨٧٥ - ١٩٧٠) القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ .
 - ببليوجرافيا العلوم الاقتصادية والمالية ، القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب .
 - الدليل الببليوجرافي للقيم الثقافية العربية . القاهرة - الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٧٥ .
 - الببليوجرافية الشاملة للطفولة في ربع قرن / اعداد ابو الفتوح حامد عودة - القاهرة الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٦ .
 - محمد فتحي عبد الهادي - الدليل الببليوجرافي للانتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والتوثيق - الرياض - دار المريخ ١٩٨١ .
 - محمد فتحي عبد الهادي . الانتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات في عشر

- سنوات (١٩٧٦ - ١٩٨٥) الرياض - دار المريخ ، ١٩٨٩ .
- Rogers A. Robert . the Humanities : a selective guide to information sources . 2 nd ed 1979 .
- وهو دليل ببليوجرافي بالانتاج الفكري الخاص بالانسانيات
- white C. M , sources of information in the social sciences
- وخاص بمصادر المعلومات في العلوم الاجتماعية .
- Foskett , D.J. How to find out in Educational Research 1965 .
- خاص بمصادر المعلومات في التربية والتعليم .
- Grogan , Denis . sciences and technology , a guide to the literature 1977 .
- وهو خاص بمصادر المعلومات في العلوم البحثية والتطبيقية .
- Smith R. C. and W.M. Reid . Guide to the Literature of the life sciences .
- وهذا الدليل خاص بعلوم الحياة .

٩ / ٣ الببليوجرافيات المعيارية Standard Bibliographies

- وهذا النمط من الببليوجرافيات يهتم بخصر ووصف الانتاج الفكري المناسب لمستويات قرائية معينة او فئة معينة من المكتبات ، ومن أمثلة هذه الببليوجرافيات :
- دليل الكتب للمكتبات المدرسية - القاهرة - إدارة المكتبات المدرسية - وزارة التربية والتعليم ، ١٩٥٥ .
- وهي تشتمل على الكتب المناسبة لمراحل دراسة معينة وذلك لأغراض الاختيار في المكتبات المدرسية .
- Northeastern university (Boston) A selective Bibliography in science and engineering . 1964 .

- وتتضمن حوالي خمسة عشر ألفا من الكتب مناسبة للطلبة الدارسين للهندسة والعلوم .
- Association for science Education . Science book for a school library 1986 .
 - Standard catalogue for public libraries : A classified and annotated list . 1958 .
- وتتضمن هذه القائمة علي الكتب المناسبة للمكتبات العامة الصغيرة والمتوسطة الحجم .

٩ / ٤ / الببليوجرافيات النوعية :

ويقصد بالببليوجرافيات النوعية تلك الببليوجرافيات التي تهتم بحصر ووصف شكل معين من أشكال الانتاج الفكري ، ومن أبرز هذه الأشكال : الدوريات ، الرسائل الجامعية ، أعمال المؤتمرات وتقارير البحوث والمطبوعات الرسمية ، والببليوجرافيات كشكل .

٩ / ٤ / ١ ببليوجرافيات الدوريات :

- هنالك مستويان للضبط الببليوجرافي للدوريات ، الضبط الخارجي ، والضبط الداخلي أو ما يعرف بضبط محتويات الدوريات ويتمثل الضبط الخارجي للدوريات في :
- أدلة الدوريات : وهي تهدف للتعرف بالدوريات التي تصدر في نطاق جغرافي معين أو الدوريات التي تصدر في موضوع معين ومن أمثلة هذا النمط :
 - الدوريات العربية : دليل عام بالصحف والمجلات العربية الجارية - بالوطن العربي ، تونس ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ١٩٨١ م .
 - Ulrich's international periodicals directory : a classified guide to periodicals , foreign and domestic . N.Y. Bowker 1986. 2VOL.
 - الفهارس الموحدة للدوريات وتهدف للتعرف بمقتنيات عدد من المكتبات من الدوريات ومن أمثلة هذا النمط :
 - الفهرس الموحد للدوريات العربية بجامعة الملكة العربية السعودية . الرياض ، عمادة شئون المكتبات - جامعة الملك سعود ، ١٤٠٦ هـ .
 - Union List of Serials in Libraries of the united states and canada .

1965 .

وهو يغطي مقتنيات مكتبة الكونجرس وعدد من المكتبات الاكاديمية والعامه في امريكا الشمالية .

وتشتمل كل من الأدلة والفهارس الموحدة علي البيانات الاساسية اللازمة للتحقق من هوية كل دولة ، وتشمل اسم النورية وجهة الاصدار وتاريخ بدء الصدور واسم رئيس التحرير وتتابع الصدور وقيمة الاشتراك ، وتزيد الفهارس الموحدة علي هذه البيانات ما يدل علي المكتبات التي تقتني كل نورية والاعداد أو المجلدات المتوافرة من هذه النورية في كل مكتبة .

هذا عن الضبط الخارجي وأما الضبط الداخلي للنوريات فانه يتمثل في الكشافات والمستخلصات Indexes and Abstracts ، وكلاهما يحرص علي التعريف بمفردات محتويات النوريات من المقالات وغيرها من المواد ، وإذا كانت الكشافات تقتصر علي البيانات الأساسية اللازمة للتحقق من هوية كل مقالة من حيث اسم المؤلف وعنوان المقالة واسم النورية ورقم المجلد والعدد وتاريخه وارقام الصفحات فان المستخلصات تشتمل بالإضافة إلي هذه البيانات علي ملخصات للمقالات .

ومن أمثلة الكشافات :

- كشاف الاعرام - القاهرة ، ١٩٧٤ .

وهو يخلل محتويات نورية واحدة ، هي جريدة الاهرام .

- الكشاف التحليلي للصحف والمجلات العربية ، القاهرة ، ١٩٦٢ .

وهو من أمثلة الكشافات الشاملة وقد توقف عن الصدور

- British Humanities index , London , library Association 1963 .

وهو متخصص في مجال الانسانيات ويصدر فصليا مع تجميعات سنوية ،

- Index medicus . washington , National Library of medicine , 1960

وهو من أشهر الكشافات في مجال الطب وهو يصدر شهريا مع تجميعات سنوية ومن أمثلة.

نشرات الاستخلاص :

- Library and information science Abstracts , 1950 - . London , Library Association .

وهي من أشهر نشرات المستخلصات في مجال المكتبات والمعلومات وتصدر شهرية مع تجميعات

سنوية والتغطية عالمية وان كان التركيز علي ما يصدر باللغة الانجليزية .

- Bulletin Analytique et documentation Politique , economique et sociale contemporaine . Paris . 1948 .

وتصدر هذه النشرة شهريا في ترتيب مصنف وفقا لنظام خاص وتشتمل علي مستخلصات لمقالات مختاره من حوالي ٢٢٠٠ دوريه فرنسيه علي القضايا السياسيه والاقتصاديه والاجتماعيه ويصدر كل اسبوعين ليغطي مقالات الكيمياء التي تصدر في الدوريات العالميه علي التركيز علي امريكا الشماليه وكندا .

٩ / ٤ / ٢ بيليوجرافيات الرسائل الجامعيه :

وتنقسم الادوات الخاصه بالضبط البيليوجرافي للرسائل الجامعيه الي ثلاثه فئات : الفئه الاولى وهي قوائم الرسائل التي تجزيها كليات اوجامعات بعينها مثل - السيد السيد النشار (واخ) . دليل بيليوجرافي بالرسائل الجامعيه التي اجازتها كليه الاداب - جامعه الاسكندريه - الاسكندريه - الجامعه ١٩٩٠

- Titles of dissertations approoied for degrees in the unive rsity of cambridge .

الفئه الثانيه وهي البيليوجرافيات الوطنيه للرسائل وقد تكون هذه البيليوجرافيا شاملة مثل : - مركز الاهرام للتنظيم والميكرو فيلم . الدليل البيليوجرافي للرسائل الجامعيه في مصر - القاهرة - المركز ، ١٩٧٦ .

- Index to theses accepted for higher degrees in the universities of great britain and Ireland .

وقد تكون هذه البيليوجرافيه الوطنيه للرسائل موضوعيه التغطية مثل : -ابو الفتوح حامد عودة . البيليوجرافيا الشاملة للطفولة في ربع قرن : الرسائل الجامعيه - القاهرة - الهيئه المصريه العامة للكتاب ١٩٨٦ .

الفئه الثالثه - البيليوجرافيه العالميه للرسائل وهذه تقوم علي اصدارها مؤسسه university

- Disser tation abstracts فيMicrofilms international وتتمثل أساسا في

international

٩ / ٤ / ٣ - ببليوجرافيات اعمال المؤتمرات وتقارير البحوث والمطبوعات الحكومية

- وهي الببليوجرافيات التي تحصر وتصف اعمال المؤتمرات أو تقارير البحوث والمطبوعات الحكومية ونادرا أن نجد ببليوجرافية تجمع بين هذه الاشكال الثلاثة ومن هذه الببليوجرافيات :
- Index of Conferences Proceedings received by the BLLD
- وهي تحصر أعمال المؤتمرات ، وتغطيها عالمية ، وتصدر شهريا .

- Monthly list of government Publication .

وهي تحصر وتصف التقارير البحوث والمطبوعات الحكومية الصادرة في بريطانيا ، وتصدر شهريا .

- ناصر محمد السويديان - المطبوعات الحكومية في المملكة العربية السعودية دراسة وقائمة ببليوجرافية ، الرياض - ط ١ ، المريخ للنشر ، ١٩٨٦ .

٩ / ٤ / ٤ - ببليوجرافيات الببليوجرافيات Bibliography of Bibliographies

- وهذه الببليوجرافيات تهتم بحصر ووصف القوائم الببليوجرافية ومثال ذلك :
- A world Bibliography of Bibliographies . 1965 - 1966 .
- Bibliographies Index . a cumulative bibliography of bibliographies . N.Y. Wilsen Company 1973 .

٩ - مرادف البيانات (١٦)

مرصد البيانات Data Base وبنك المعلومات Information Bank من المصطلحات الجديدة التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة انتشارا واسعا . وهما يستعملان للدلالة على المعالجة الالكترونية للاوعية الفكرية ، وإذا كان بنك المعلومات يستعمل للدلالة على اختزان المعلومات الاحصائية والرقمية فإن مرصد البيانات للاختزان الببليوجرافي بكل أنواعه حتي ولو كان مصحوبا بمستخلصات لمحتويات المواد . إذا مرصد البيانات هو المقابل الالكتروني للببليوجرافيات المطبوعة ونستطيع التمييز بين ثلاث مراحل لتطور استخدام الحاسب في المعاونة في انتاج الكشافات ونشرات المستخلصات المطبوعة بصورة أفضل ، أما المرحلة الثانية فقد اتاحت توافر مرادف البيانات والقدرة على تقديم خدمات الاحاطة الجارية والبحث الراجع وذلك علي دفعات أي باجراء مجموعة من عمليات البحث

في وقت واحد ، وأما المرحلة الثالثة والتي نعيشها الآن وهي الاتصال المباشر مع مرادد البيانات من خلال المنافذ عبر شبكات المعلومات (١٧) ، وبطبيعة الحال تتفاوت المرادد أو " المراجع المحسبة الببليوجرافية " في وظائفها وخدماتها كما تتفاوت في تغطيتها لأوعية المعلومات ، ومن الممكن تقسيمها وفقا لأكثر من أساس كما هو الحال في المراجع التقليدية ولكن لأغراض التبسيط والتركيز سوف نقسمها في هذا السياق إلى نوعين المرادد العامة والمرادد المتخصصة .

– المرادد العامة وهي تلك التي تتعرض للمعرفة البشرية جميعها في أوعية محددة من أوعية المعلومات أو أوعية المعلومات جميعا .

– المرادد المتخصصة وهي تلك التي تحرص بصفة عامة علي تغطية كل أوعية المعلومات في نطاق تخصصها ، ومن أمثلة المرادد العامة :

- On line Computer Library Center (OCLC)
- World Patent Index (WPI)
- Educationnal Resousces Information Center (ERIC)

ومن أمثلة المرادد المتخصصة :

Computerized Engineering Index (CoPENDEX)

International Nuclear Information System (INIS)

– ويمكن للقاريء الرجوع الي كتاب " بنوك المعلومات " (١٨) فهو يشمل علي العديد من النماذج مع تعريفات تفصيلية .

ثالثا – أدلة الأوعية المرجعية :

أدلة الأوعية المرجعية نوع من الببليوجرافيات " يهدف للتعريف بالمراجع الأساسية .

وتأخذ هذه الادلة النمطين التاليين :

١- أدلة متخصصة تقتصر تغطيتها علي المراجع الأساسية في موضوع معين .

٢- أدلة شاملة تعرف بالمراجع الأساسية في كل ميادين المعرفة فهي عامة في تغطيتها .

ومن أبرز أمثلة النمط الاول

– سعد محمد الهجرسي : الدليل الببليوجرافي للمراجع بالوطن العربي . ط٢ - القاهرة -

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ١٩٧٥ .

وقد نظمت المراجع في هذا الدليل طبقا للتصنيف العشري العالمي مع بعض التعديلات بالنسبة للغة العربية والدين الاسلامي ، ويقدم وصفا ببليوجرافيا دقيقا وكاملا عن كل مراجع وتادرا ما يورد تعريفا لمراجع ما .

-ميري عبودي فتوح . تقويم المراجع العربية والأجنبية - الكويت - وكالة المطبوعات - ١٩٧٧ .
جمعت المؤلفات في هذا الدليل ١٩٥ مرجعا باللغتين العربية والانجليزية وقد رتب المراجع وفقا لخطة تصنيف ديوي العشري ، ويقدم هذا الدليل وصفا ببليوجرافيا كاملا عن كل مرجع بالاضافة إلى تقييم عام للمراجع في ضوء القانون الخماسي لتقييم المراجع لوتشل .
- عبد الجبار عبد الرحمن . دليل المراجع العربية والعربية . البصرة - دار الطباعة الحديثة ، ١٩٧٠ .

- محمد ماهر حمادة ، المصادر العربية والعربية - ط٣ . بيروت - مؤسسة الرسالة ١٩٨٦ .
- عبد الكريم الامين وزاهدة ابراهيم - دليل المراجع العربية - بغداد ، ١٩٧٠ .
- Walford , Alpert J - Guide to Reference Materials - 4 th ed .
London , Library association . 1980 .

ويشتمل هذا الدليل على الكتب المرجعية العامة والكتب المرجعية المتخصصة بأنواعها واشكالها المتعددة في فروع المعرفة البشرية وذلك على نطاق عالمي وان كان التركيز على المملكة المتحدة ، وينقسم هذا الدليل على ثلاث اقسام يشغل كل قسم منها مجلد ، فالمجلد الأول خاص بمراجع العلوم والتكنولوجيا ، والمجلد الثاني خاص بمراجع العلوم الاجتماعية والتاريخية والفلسفة والدين .المجلد الثالث خاص بمراجع عامة واللغة والأدب والفنون وقد رتب المراجع في هذا الدليل وفقا لخطة تصنيف العشري العالمي (U. D. C.)

- Sheehy , Eugene paul . Guide to Reference Book . 10 th . ed .
chicago , A.L.A. 1986 .

وهذا الدليل هو المناظر الامريكي للدليل السابق وهو يشبه في التغطية مع التركيز على ما صدر من مراجع في امريكا وكندا ، وينقسم إلى خمسة اقسام :
القسم الاول في مراجع العامة والثاني في الانسانيات والثالث في مراجع العلوم الاجتماعية والرابع في مراجع علم التاريخ والدراسات المتصلة به الخامس في مراجع العلوم البحتة

والتطبيقية . كلا من الدليلين يقدم وصفاً بيبليوجرافياً كاملاً علي كل مرجع مع تعريفات موجزة تبين بصفة عامة حدود التغطية وطريقة التنظيم والمعالجة .

وأما النمط الثاني وهي أدلة المراجع المتخصصة فإننا نجد علي سبيل المثال :

- Stevens , Rolland . E . and Devis Donald G. Reference books in the social sciences and humanities .

ويتناول هذا الدليل المراجع الخاصة بالعلوم الاجتماعية والانسانيات وهو يضم أربعة عشر فصلاً أولها فصل خاص بالمراجع العامة ، وبقية الفصول يتناول كل منها المراجع المتخصصة في موضوع معين علي النحو التالي : التربية ، علم النفس ، علم الاجتماع ، الخدمة الاجتماعية ، الانثروبولوجيا ، الاقتصاد ، السياسة ، القانون ، التاريخ ، الفلسفة ، الدين ، الادب ، الموسيقى ، الفنون الجميلة ، فنون الاداء والرياضة .

-Blum , Eleanor . Reference book in the mass Media .

ويهدف هذا الدليل للتعريف بالمراجع الاساسية في مجال علوم الاتصال والاعلام وهو موجهة بصفة خاصة للطلاب والدارسين لموضوعات الاذاعة والتلفزيون والنشر والصحافة والاعلان والدعاية .

ومن ناحية أخرى وكما حظيت المراجع المطبوعة بالضبط والوصف في أدلة بيبليوجرافية فهناك كذلك أدلة تحصر وتصف مرادف البيانات نذكر منها علي سبيل المثال :

- Pratt , G. (ed) data bases in Europe . London , Aslip , 1975.

- British Library Research and Development . Inventory of bibliographic data bases produced in the U.K. London , 1976 .

- Finer , R. A guide to selected computer - based information services. London , Aslip , 1972.

رابعاً - منهج التقييم الفردي للأوعية المرجعية :

والذي يؤدي إخصائي المراجع عمله بكفاءة واقتدار يتحتم عليه أن يكون ملماً إلماماً كافياً بالمراجع التي يستعين بها في الاجابة علي اسئلة المستفيدين واستفساراتهم ويتم ذلك عن طريق

دراسته دراسة فردية لكل مرجع من مجموعته المرجعية حتي يتمكن من التعرف عليها تعرفا وظيفيا يمكنه من استخدامها بسهولة ويسر ، أي التعرف علي حدود المرجع ومجاله وطريقة تنظيمه وأهميته أو بمعنى آخر متي وكيف يستخدم المرجع .

وقبل ان نتناول منهج التقييم الفردي وعناصره ومصادره ينبغي الإشارة الي " ان الفلسفة العامة لتقييم المرجع فرديا ستكون واحدة مهما اختلف الشكل الذي يظهر فيه المرجع تقليديا - مطبوعا - أو الكترونيا " غير أن " تفاصيل العناصر التي ستدخل في التقييم وطريقة ابرازها تتفاوت بين هذين النوعين لتفاوت طبيعة الشكل بينهما " (١٩).

وسوف نتناول عناصر التقييم الفردي لكل منهما ثم نورد نموذجين تطبيقين إحداهما مرجع مطبوع وآخر لمرصود بيانات .

١ - عناصر التقييم الفردي للمرجع المطبوع (٢٠)

وهو يشتمل علي خمس عناصر اساسية بالاضافة إلي الوصف الببليوجرافي الذي يحقق ذاتية المرجع .

١ / ١ - مستوي التأليف Authority

وهنا يتم تحديد المسئول عن المرجع سواء كانت مسئولية فكرية - المؤلف - المحقق - المترجم - المحرر . . . أو مسئولية مادية - كالمناشر والطابع . . . ثم خبراتهم وكفايتهم ودورهم بالنسبة للمرجع ومدى انعكاس ذلك علي المرجع .

١ / ٢ - مجال المرجع وحدوده Scope

وهنا يتم التعرف علي الجوانب الكمية والزمنية والمكانية والنوعية أي التعرف علي عدد الوحدات التي توجد في المرجع والفترة الزمنية التي يغطيها وكذا النطاق الجغرافي ثم مجال التغطية الشكلية - اشكال المواد أو الاوعية الفكرية في الببليوجرافيات واللغوية - أي اللغات التي يغطيها المرجع كأن يكون قاموس متعدد اللغات أو ببليوجرافية تغطي المنشور بأكثر من لغة -

١ / ٣ - طريقة التنظيم (الترتيب) Arrangement

الطريقة التي يتبعها المرجع في ترتيب المواد المرجعية ، هل يستخدم الترتيب الهجائي أم الموضوعي أم الترتيب المصنف أم الترتيب الجغرافي أم الزمني . . . وهل يتبع خطأ واحدا في الترتيب أم أكثر من خط وهل توجد كشافات أو مداخل اضافية ، هل يستخدم الاحالات .

١ / ٤ - المادة المرجعية

ويقصد بها الطبيعة العامة للمعلومات الموجودة بالمرجع ، حجم وحدات المعلومات عناصر المعلومات التي يقدمها المرجع في كل وحدة من وحدات المعلومات وطريقة عرضها ومستوى المعالجة ، اللغة والاسلوب والموضوعية في تناول المعلومات والقيمة العلمية للمرجع .
١ / ٥ - الجوانب الشكلية :

- الشكل العام للمرجع - عدد المجلدات والصفحات - الجانب الطباعي - الورق ومدى جودته - حروف الطباعة ومدى تسهيلها للقراءة - وسائل الايضاح من صور ورسوم وجداول وخرائط وغيرها من مكملات المادة المرجعية فضلا عن مكملات التنظيم والترتيب وهي الوسائل الاخرى المستخدمة لتسهيل الوصول إلى المعلومات بداخل المرجع مثل العناوين الجارية والكشافات الاصبعي وغيره . ويمكن الحصول علي هذه المعلومات الخاصة بالتقييم الفردي من مصدرين : المصدر الاول : وهو المرجع نفسه من خلال صفحة العنوان والمقدمة وجسم المرجع والخاتمة . المصدر الثاني : وهو أي وعاء خارجي يتحدث عن جانب من جوانب المرجع وعادة ما يستعين به الباحث لاستكمال دراسة عنصر أو أكثر من عناصر التقييم .

٢ - عناصر التقييم الفردي للمرجع المحسب (٢١) .

١/٢ التعريف العام

ويتناول الهيئة المنشأة للمرصد ونوع الأوعية التي يغطيها المرصد ومقدار الرصيد للمرصد وقت التقييم والتتابع الزمني للاضافات الجديدة .

٢/٢ الاتصال

ويتناول نوع الإتصال بالمرصد هل هو الاتصال المباشر On Line أما الاتصال غير المباشر Off Line وما هو نوع الخط والمنفذ .

٣/٢ الخدمات

أي الاهداف الرئيسية للمرصد فيعطي المرصد ذات وظيفة فنية واحدة يعتمد عليها الم فهرسون في قياسهم بوظائفهم والبعض الاخر يشتمل علاوة علي ذلك علي عناصر استرجاع موضوعية .

٤/٢ التسجيل البيليوجرافيه

ويشتمل البيانات الموجوده في كل وعاء يغطي المرصد وهي المدخل والوصف الخالص وقد يضاف اليها عناصر التحليل الموضوعي سواء كان في شكل رؤوس موضوعات أو واصفات .

٥/٢ مداخل الاسترجاع

وهي العناصر التي اختيرت من بين عناصر التسجيلة ليكون اي منها استرجاعيا أي يمكن استرجاع التسجيلة من خلاله

٦/٢ التكلفة

وتشمل تكلفة الاتصال المباشر وثمان كل تسجيلة مسترجعة وتكلفة الاتصال من حيث الخط المستأجر للاتصال أو نصيب المشترك في الشبكة .

ويمكن الحصول علي هذه العناصر من خلال تصفح الدليل الارشادي الخاص بالمرصد .

٣- نماذج تطبيقية:

١/٣ النموذج الاول

الموسوعة العربية الميسرة . اشراف محمد شفيق غربال . القاهرة - دار القلم ومؤسسة فرانكلين ، ١٩٦٥ .

١٦ ، ٢٠٠٠ صفحة ، ٣٠ خرائط ولوحات ، ٢٨ سم .

- مستوي التأليف :

- توافرت لجنة من العلماء والباحثين علي تحرير هذه الموسوعة باشراف الدكتور محمد شفيق غربال مدير معهد الدراسات العربية اذ ذاك وجمع كبير من المتخصصين منهم الدكتور ابراهيم مدكور ، وزكي نجيب محمود وسهير القلماوي غيرهم .

- وقد تم التمويل والطباعة من قبل مؤسسة فرانكلين للطباعة ومساعدة مؤسسة فورد وشركة راكتا للورق والدار القومية للطباعة والنشر .

- مجال المرجع وحدوده :

- موسوعة عالمية للعرب ، مبسطة ومركزة في مجلد واحد ، تغطي معظم مجالات المعرفة البشرية ، مترجمة بتصرف عن موسوعة كلومبيا .

- عدد المواد أو المداخل حوالي ٢١ ألف مادة .
- تمتد تغطيتها لتشمل جميع بلدان العالم مع التركيز علي البلاد العربية منذ أقدم العصور الي زمن الطبع .
- طريقة التنظيم :
- رتبت مداخل الموسوعة ترتيبا هجائيا كلمة بكلمة من حرف الالف إلي الياء مع ادخال الأعلام ضمن مكانها في الترتيب الهجائي .
- حُزف أداة التعريف (ال) عند الترتيب فهي تبقي رسما وتلغي حكما إلا اذا كانت جزء من الكلمة .
- استعمل احالة انظر من المدخل غير المشروح إلي المدخل المشروح مثل خرم : انظر اسطير
- استعمال مبدأ القلب حسب اهميته وشهرة المادة مثل : قزوين - بحر .
- المادة المرجعية :
- عدد المداخل - كما ذكرت - ٢١ ألف مدخل تقريبا .
- يشرح المدخل في عدد من السطور تتراوح بين ١٠ و ١٥ سطرا .
- ويذكر للأشخاص الاسم وتاريخ الولادة وتاريخ الوفاة وأهم الاعمال وموجز عن حياة الشخص وقد روعي في اختيار الاشخاص الذين كانت لهم اضافاتهم في اي المجالات المختلفة الخاصة بالعرب والعروبة .
- يذكر عن الاماكن الموقع - السكان - أهم المعلومات الجغرافية والتاريخية .
- تضم مجموعة من الجداول عن الازمنة الجيولوجية - السموم - العناصر - اللغات الموازين والمقاييس - نوبل وجوائزه - الاقمار الصناعية .
- وتضم كذلك عدد من الخرائط والوحات في نهاية الموسوعة وذلك في خمسين صفحة .
- الجوانب الشكلية :
- مطبوعة في مجلد ضخم من أكثر من ٢٠٠٠ صفحة .
- الورق جيد وحروف الطباعة واضحة وتنقسم الصفحة الي عمودين .
- يكتب المدخل بخط أكبر من المادة المرجعية .

٣ / ٢ - النموذج الثاني (١)

– كشافات براءات الاختراع العالمية (WPI) World Patent Index

التعريف العام:

منشئي "كشاف براءات الاختراع العالمية" هو "خدمات التوثيق :

Deywent Publications Documentation Servic التابعة ل "مطبوعات ديورنت

وهي مؤسسة متخصصة في توثيق براءات الاختراع علي اختلاف موضوعاتها وهي تقوم بانتاج مرصدين لبراءات الاختراع ، المرصد الاول هو كشاف براءات الاختراع المركزي Central Patent Index CPI . وهو مرصد بيانات متخصص في براءات الاختراع العالمية فهو تغطي كل الموضوعات وبصفة خاصة براءات الاختراع العامة وبراءات الاختراع الميكانيكية وبراءات الاختراع الخاصة بعلم الصيدلة والزراعة والطب وعلم الحشرات . وهو المرصد الذي نحو يصدد التعريف به .

ويجمع مرصد "كشاف براءات الاختراع العالمية" براءات الاختراع الخاصة بأربع وعشرون دولة . وتظهر خدماته في هذا المجال في تسجيلات الكترونية وفي شكل مطبوع ومصغر فيلمي .

العناصر الاستراتيجية:

يمكن البحث في هذا المرصد ب : اسم صاحب براءة الاختراع ورقم براءة الاختراع ، والتصنيف العالمي لبراءة الاختراع ، والعنوان ، ورقم الاسبقية والرقم المسلسل في كشاف براءات الاختراع العالمية ، وتاريخ المطبوع ، وتواريخ الاسبقية المتقدمة وتواريخ الاسبقية المتأخرة .
الخدمات:

تصدر "خدمات التوثيق" المؤسسة المنشئة للمرصد كشافا مطبوعا للمرصد الالكتروني ويصدر اسبوعيا في اربعة اجزاء - الجزء الاول عاما ، والثاني خاص ببراءات الاختراع الميكانيكية ، والثالث ببراءات الاختراع الكهربائية والآخر للكمياء وكل جزء له كشافاته التي تساعد الباحث علي الوصول إلي المعلومات التي يريدها بسرعة وبدقة . وتتيح المؤسسة خدمات التدريب لمستخدمي المرصد كما يتيح مقابلات للمشاركين به لمناقشة افكارهم واراتهم نحو تطويره وتطوير الخدمات التي يقدمها ، فضلا عن تدوين المشتركين بالنسخ من مواصفات ورسومات براءات الاختراع اذا طلبت منه

هوامش الفصل الاول:

- (١) سعد محمد الهجرسي - المراجع ودراساتها في علوم المكتبات . القاهرة ، جمعية المكتبات المدرسية ، ١٩٧٧ م ص ٩-١٠ .
- (٢) انظر علي سبيل المثال في : ابن منظور ، محمد بن كرم . لسان العرب بيروت ، دار صادر ، ١٩٨٨ . (تحت مادة صدر) .
- (٣) عبد الستار الحلوجي . مدخل لدراسة المراجع . القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٧٤ ص ١٣ .
- (٤) نفس المصدر السابق والصفحة .
- (٥) حشمت قاسم . المكتبة والبحث . القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٤ ص ٩١ .
- (٦) سعد محمد الهجرسي . المصدر السابق ، ص ٢٥ ..
- (٧) سعد محمد الهجرسي ، بالمصدر السابق . ص ١٩ .
- (٨) سعد محمد الهجرسي - المصدر السابق ص ٢٠ .
- (٩) سعد محمد الهجرسي - المراجع المطبوعة والمحسبة في : سيد حسب الله ، بنوك المعلومات . الرياضي ، دار المريخ ، ١٩٨٠ ص ٦-٧ .
- (١٠) Katz , William A. Introduction to Reference work 4 th ed. New York , Mc Graw - Hill , 1985 VoL.I , P . 17 .
- Katz William . VoL. 1 , opcit . P 20 { ١١ }
- (١٢) فؤاد محمد كامل حسن . المراجع كمصادر معلومات أساسية مع دراسة تطبيقية لمجموعتها جدة ١٤٠٦ . ص ٣٠ . وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز المركزية بجدة
- (١٣) حشمت قاسم - المكتبة والبحث - ص ١٤٥ .
- (١٤) محمد فتحي عبد الهادي - دراسات في الضبط الببليوجرافي . القاهرة - العربي للنشر والتوزيع ، ١٩٨٧ ص ١٢ .
- (١٥) انظر : السيد السيد النشار . المراجع الببليوجرافية للتراث العربي الإسلامي . صحيفة المكتبة . مج ٢٢ ، ع ٣ ، (اكتوبر ١٩٩٠) ص ٤٢-٦١ ، ومج ٢٣ ع ١ (يناير ١٩٩١) ص
- (١٦) انظر الفصل الثالث .

- (١٧) حشمت قاسم - المكتبة والبحث - مصدر سابق ص ١٦٢ .
- (١٨) سيد حسب الله . بنوك المعلومات أو المصادر والمراجع البليوجرافية المحسبة ، تقديم ومراجعة سعد الهجرسي - الرياض - دار المريخ للنشر ، ١٩٨٠ .
- (١٩) سعد محمد الهجرسي - المراجع المطبوعة والمحسبة في : سيد حسب الله . مصدر سابق ص ٢٢ .
- (٢٠) سعد محمد الهجرسي - المراجع ودراساتها في العلوم المكتبات - المرجع السابق ص ٧٠-٧١ ؛
- محمد فتحي الهادي - كتب المراجع في المكتبات . في : كتابة دراسات في المكتبات والمعلومات - المرجع السابق ص ٨-١٠ ؛
- فؤاد محمد كامل حسن - المرجع السابق ص ٣٦-٤٢ .
- (٢١) سعد محمد الهجرسي - المراجع المطبوعة والمحسبة - مرجع سابق ص ٢٢-٢٥ ..
- (٢٢) هذا النموذج نقلا عن : سيد حسب الله . بنوك المعلومات - المصدر السابق ص ١٣٦ - ١٣٨ .
- ويلاحظ أنه لم يشتمل علي جميع العناصر التقييمية فقد اغفل العناصر الثاني والرابع والسادس .

الفصل الثاني

الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد

تعرفنا في الفصل الأول علي الأوعية المرجعية وأنواعها وأدلتها ، وعادة ماتوضع هذه الأوعية المرجعية في قسم مستقل هو قسم المراجع ويناط به تقديم المساعدة للمستفيدين علي استخدام ماهو متاح بالمكتبة ، كما انه يعمل علي الاجابه علي الاستفسارات والأسئلة الخاصة بمعلومات معينة أو حقائق أو بيانات وهي مانسميها بالخدمة المرجعية .

والخدمة المرجعية هي الواجهه الحقيقية للمكتبة ، ذلك لأنها الخدمة المباشرة التي تجمع بين المستفيدين والأوعية الفكرية ولذلك تعتبر بمثابة القلب والروح في المكتبة

Reference Servies is the guts of library وستتناول

هذه الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية وأهميتها وأهدافها ومستوياتها وأنواعها ثم التعريف بواجبات اخصائي المراجع والخدمة المرجعية والصفات الواجب توافرها فيه واعداده المهني ، ثم التعرف علي أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الاجابه عليها ثم معالجت اجراءات الخدمة المرجعية وأخيرا تقييم الخدمة المرجعية .

ماهية الخدمة المرجعية :

يقصد بالخدمة المرجعية Reference Servies هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول علي المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث (١) . فمعاونة المستفيد علي التعرف علي أماكن أوعية المعلومات والمعلومات التي يريد لها هي خدمة مرجعية ، وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والكشافات والبيبلوجرافيات هي خدمة مرجعية ، وتقديم الاجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلي حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة مرجعية ، ومساعدة المستفيدين في التعرف علي بعض المراجع الأساسية في موضوع ما أو تعريفهم بوسيلة استخدام مرجع بالذات للوصول إلي إجابة استفسار أو حلا لمشكلة بحث أو استكمالها هي خدمة مرجعية . . .

أي أن الخدمة المرجعية تشمل كل من عملية التعريف بمكان وعاء فكري معين بالمكتبة إلي التعريف بالمعلومات والبحث عنها وتحديد اماكنها وتقديمها للمستفيدين منها . ولقد ظهرت عدة مصطلحات تدل علي هذا النشاط المكتبي منها :

Information Services	- خدمات المعلومات
Reference Work	- العمل المرجعي
Bibliographic Services	- الخدمات ببليوجرافية
Document delivery services	- خدمات توصيل الوثائق
Indexing and Abstracting services	- خدمات التكشيف والاستخلاص
On Line Search Services	- خدمات الاسترجاع المباشر

وعلي الرغم من أن هذه المصطلحات تدل بصفة عامة علي معنى واحد هو بحث الانتاج الفكري واسترجاع وبت المعلومات وجعلها في متناول المستخدمين وفقا لاحتياجاتهم إلا أن الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات يفرقون دائما بين خدمة المراجع وخدمات المعلومات علي اعتبار أن خدمات المراجع هي نمط من أنماط خدمات المعلومات ، أما العمل المرجعي فهو مصطاح موازي لخدمة المراجع يستخدمه بعض الكتاب للدلالة علي الخدمة المرجعية وأما الخدمات الببليوجرافية وتوصل الوثائق والتكشيف والاستخلاص والاسترجاع المباشر فهذه كلها أنماط للخدمة المرجعية وان كان المصطلح الأخير يستخدم للبحث في " قواعد البيانات data base " .

والخدمة المرجعية من أهم العناصر المميزة لهوية المكتبة كما أنها تعتبر من أهم معايير الحكم علي كفاءة المكتبة أو قصورها حيث يتقابل اخصائي المراجع وجها لوجه مع المستخدمين ، . يرد علي استفساراتهم ويرشدهم إلي المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها فإذا تم الوفاء باحتياجاتهم في سرعة ودقة كان هذا دافعا لهم علي التردد علي المكتبة واستخدام مقتنياتها ، والعكس صحيح فإن المستفيد قد يتأثر اذا ما قصد قسم المراجع التماسا لحل مشكلة مرجعية أو بحثية ثم لا يجد ردا علي استفسارته أو كان الرد قاصرا وغير واف باحتياجاته .

وعلي كل حال فإنه يمكن تلخيص الاهداف التي تسعى الخدمة المرجعية إلي تحقيقها

لمستفيدي المكتبة في الاهداف الثلاثة التالية : (٢)

- الاجابة علي الاسئلة أو الاستفسارات التي يتوجه بها المستفيد طلبا للحصول علي معلومات معينة .

- الارشاد إلي المصادر التي تحتوي علي المعلومات التي تتصل بمشكلة من مشكلات البحث أو

الدراسة .

- تدريب المستفيدين علي كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول علي المعلومات واستخدامها في عمليات البحث والدراسة .

ولتحقيق هذه الاهداف فإن تقديم الخدمة المرجعية نطلب مراعاة الجوانب التالية :

- التعرف علي الاحتياجات الحالية للمستفيدين ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات .

- اقتناء مجموعة مناسبة وكافية ومتنوعة من الاوعية المرجعية وتنميتها عن طريق الاستبعاد والاحلال للاحتفاظ بحدثة المعلومات ودقتها .

- مسح مصادر المعلومات المتوفرة بالمجتمع وذلك تمهيدا للاستفادة منها في تلبية احتياجات المستفيدين والرد علي أسئلتهم واستفساراتهم (٣).

وهناك مستويات ثلاثة للخدمة المرجعية إحداهما الخدمة المرجعية المتحفظة Min imum reference servies وهي تقتصر علي الحد الأدنى من الخدمة المرجعية كأن يشير أخصائي المراجع علي المستفيد بالمراجع التي يحتمل أن يجد فيها إجابة استفساره ، وهناك الخدمة المرجعية المتوسطة Middling Referanca servies وفيها لا يكتفي أخصائي المراجع بالاشارة إلي المصادر بل يزيد علي ذلك بتقديم بعض الشروح التي توضح كيفية استخدام المراجع اثناء معاونته للمستفيد في ايجاد اجابة الاستفسار ، وتكون الخدمة أكثر اكتمالا حينما يعد أخصائي المراجع إلي ايجاد اجابة الاستفسار بنفسه للباحث حيث لا يكتفي فقط بالاشارة إلي المصدر أو تعليم المستفيد كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين بل يقدم الاجابة جاهزة للمستفيد وهذا النمط من الخدمة يطلق عليه الخدمة المرجعية التامة (٤) Maxumum

Reference servies . ويميز وليام كاتسي (٥) William Kats بين نمطين من الخدمة المرجعية هي الخدمة المرجعية المباشرة والخدمة المرجعية غير المباشرة .

أولا : الخدمة المرجعية المباشرة Direct reference services وتتضمن :

١ - خدمات المراجع والمعلومات ويقصد بها مساعدة المستفيدين في متابعتهم للمعلومات وهي تختلف باختلاف المكتبة والمستفيدين وتمتد من الاجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثا ببيولوجرافيا توغلف فيه جميع امكانات اخصائي المعلومات

في موضوع البحث .

٢ - التربية المكتبية Library instruction ويقصد بها تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات والمواد المكتبية ويشتمل هذا النمط من الخدمة علي عدة أنشطة مثل مساعدة المستخدمين في استخدام الفهارس وتخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة في كيفية استخدام المكتبة وموادها .

ثانيا - الخدمة المرجعية غير المباشرة Indirect reference services ويتضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها اخصائي المراجع لغراض تسهيل وصول المستفيد إلي المصادر المرجعية ومن أبرز هذه الأنشطة :

- ١ - اختيار الاوعية المكتبية Selection of materials ٢ - ترتيب المصادر المرجعية Reference Administration ٣ - تبادل الاعارة بين المكتبات Interlibrary Loan
- ٤ - تقييم الخدمات المرجعية Evaluation of reference services ٥ - أنشطة أخرى متنوعة Miscellaneous tasks

مثل المساعدة في خدمات التصوير وترتيب البطاقات في الفهارس والاشراف علي قاعة المراجع واعداد الاحصائيات والتقارير عن أنشطة قسم المراجع reference Section . ولعل من الملاحظ أن كاتسي قد استخدم هنا لفظ الخدمة المرجعية للدلالة علي خدمات المعلومات بمعناها الواسع .

وأيا ما كان الامر فإن خدمة المراجع نشاط اساسي بالنسبة لجميع أنواع المكتبات ولايكاد تخلو منها مكتبة بصرف النظر عن مستواها ونوعية المستخدمين منها إلا أن التركيز النسبي علي مختلف عناصر هذا النشاط تختلف تبعا لاختلاف أنواع المكتبات فالخدمة المرجعية في مكتبات الاطفال والمكتبات المدرسية تتم في إطار مهارات وقدرات الاطفال والتلاميذ والتي غالبا ما تكون محدودة ومن ثم فهي " تنصب علي استخدام المراجع البسيطة السهلة التي تتلائم مع مستواهم التعليمي والتحصيلي والادراكي والتي اعدت في الوقت نفسه لمقابلة احتياجاتهم في البحث عن الحقائق والمعلومات " (٦) ، وأما المكتبات العامة فإن هذا النشاط يتم فيها ضمن اطارها المعروف

بأنها " جامعة الشعب تهب العلم حرا لكل من يقصد إليها ومن ثم تحرص المكتبة العامة علي تكوين مجموعة مرجعية في جميع المعارف والعلوم فضلا عن مجموعة التاريخ المحلي Local CollectionHistory والتي تتمثل في الوثائق وقصاصات الصحف والخرائط والنشرات وملفات تحوي معلومات عن المصالح الحكومية المحلية والهيئات الاجتماعية والدينية وغيرها (٧) وذلك لأغراض الاجابة علي الاسئلة والاستفسارات الخاصة بالبيئة المحيطة التي تقوم المكتبة علي خدمتها ، وعلي العكس تماما فإن الخدمة المرجعية تتم في المكتبات الجامعية والمتخصصة ضمن إطار تخصصي من حيث مسئوليات الامناء وأخصائي المعلومات ومن حيث المصادر المتخصصة المتاحة ومن حيث مستوى الأداء وارتباط الامناء القوي بالمستفيدين ومن ثم فان الخدمة المرجعية في هذا النوع من المكتبات تعني خدمة المعلومات بالدرجة الاولى (٨) .

وتتمثل خدمة المراجع في صورتها المادية في قسم مستقل من المكتبة يسمى قسم المراجع له موظفوه الفنيون المدربون علي عملهم تدريباً خاصاً ، وله جدراته الخاصة به وله برامجه وخطته التي تقوم بتنفيذها متعاوناً مع الاقسام الاخرى بالمكتبة ، ولا تختلف طبيعة الاعمال التي تقوم بها المكتبة المتناهية الصغر ذات الامين أو المكتبي الواحد فجوهر خدمة المراجع يمكن أن يوجد في تلك المكتبة الصغيرة وإن كان من غير الممكن أن نراه في صورته المادية التي يظهر بها في المكتبة الكبيرة (٩) .

فاننا نصادف في المكتبة المتناهية الصغر شخصا واحدا يقوم بكل الأعمال من تنمية مقتنيات ألي إعداد بيبليوجرافي إلي خدمات معلومات ولا توجد بها اقسام بالمعني الاداري ولكن هذه الوظائف سوف تكون واضحة علي الاقل في ذهن القائم بالعمل وسوف تحتل خدمات المعلومات جانباً من تفكيره وممارساته ، ومن ثم فان جوهر خدمة المراجع يمكن أن يوجد في تلك المكتبة المتناهية الصغر ، فإذا تدرجنا إلي المكتبة الصغيرة حيث يعمل أكثر من موظف سيكون علي الأقل أحدهم مختص بخدمات المعلومات وبالتالي سوف ينصب تفكيره علي أنماط الخدمات من إعارة وخدمة مرجعية وتصوير وترجمة . . . الخ ، وفي المكتبة المتوسطة الحجم نصادف قسماً لخدمات المعلومات به مجموعة من الموظفين بدلا من الاعتماد علي موظف واحد في المكتبة الصغيرة وقد يختص أحد موظفي القسم بالإعارة وتداول الأوعية والثاني يختص بالترجمة والثالث بخدمات التصوير والاستنساخ والرابع لخدمات المراجع ، وأما المكتبات كبيرة الحجم كالمكتبات

الجامعية الكبيرة أو العامة الكبرى أو المكتبات القومية فإن الوظائف التي كانت تتم ببساطة في قسم الخدمات سوف تتضخم وتتعدد ويستدعي الأمر تقسيم قسم الخدمات إلى أقسام أو شعب وكل قسم أو شعبة تختص بنوع أو نمط من الخدمات ، ومن ثم نصادف قسما للمراجع والخدمات المرجعية كما هو الحال في دار الكتب المصرية ومكتبة جامعة الاسكندرية ومكتبة الجامعة الامريكية بالقاهرة .

ويستخدم قسم المراجع في خدماته المرجعية كل ما يوجد في المكتبة من الموارد المادية والبشرية والتنظيمية ولكنه يعتمد أساسا على ذلك النوع من الوعية الفكرية التي نسميه " بالوعية المرجعية".

ومن الجدير بالاشارة أن قسم المراجع يحتل موقعا محوريا بالنسبة لمعظم اقسام المكتبة فهو يختار الكتب المرجعية لقسمه ، ويساعد قسم التزويد في عملية التحقيق البيليوجرافي فهو في موقف يتيح له ملاحظة الأخطاء أو مظاهر القصور التي ينبغي تنبيه قسم القهارس إليها ، كما يرشد قسم المراجع القراء عند اختيار الوعية الفكرية وبالتالي فهو يهتم اهتماما وثيقا بأعمال قسم الاعارة والمقتنيات الموجودة ضمن المكتبة (١٠) .

أخصائي المراجع والخدمة المرجعية :

يعتبر أخصائي المراجع من أهم عناصر وجود الخدمة المرجعية في المكتبة فإن قدرة المكتبة على تقديم خدمة مرجعية تتوقف إلى حد كبير على قدرة أخصائي المراجع وكفائه ، وأخصائي المراجع هو الشخص المكلف بالإجابة على الاستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية وقد يقوم ببعض بحوث الانتاج الفكري والاسترجاع على الخط المباشر نظرا لارتباطها بطبيعة عمله ، ويقوم أخصائي المراجع بالعديد من الأنشطة يمكن إيجازها فيما يلي :

١ - تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية وذلك بدأ من تلقي الاستفسارات وتحليلها ثم تنظيم مقابلة مرجعية بينه وبين المستفيد للتعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والجغرافية والزمنية للمشكلة المرجعية ثم تحديد ما إذا كانت الإجابة على الاستفسار تحتاج إلى البحث في قواعد البيانات أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي Manual sersh ثم تحديد المصادر المرجعية وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستفيد .

- ٢ - اختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية وتنميتها وتحديثها بصورة مستمرة فضلا عن تنظيمها ببليوجرافيا لأغراض استخدامها بسهولة ويسر .
 - ٣ - فحص المطبوعات وبطريقة منهجية للحصول علي معلومات محددة أو لتجميع ببليوجرافيات موضوعية تطلب منه وقد يقوم بعملية الاستخلاص ويمتد تعامله من الكتب المرجعية ليشمل الدوريات وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة وغيرها من الأوعية الفكرية .
 - ٤ - إقامة علاقات تعاونية مع الاقسام الاخرى في المكتبة واقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في نفس المنطقة والمناطق المجاورة وتنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الاخرى في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة علي خدمتها .
 - ٥ - التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين .
 - ٦ - تقييم الخدمة المرجعية والتعريف علي مصادر القوة ومواطن الضعف ومايستلزم ذلك من اعداد احصاءات وتقارير دورية توطئة للتخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات بشأن التطوير .
- وهكذا يقع علي عاتق أخصائي المراجع أعباء كثيرة ولهذا " ينبغي أن يكون متمتعا بالعقل اليقظ وسرعة البديهة والقدرة علي التعامل والاتصال الفعال والمؤثر بهؤلاء الذين يطلبون معاونتهم وبزملائه العاملين في المكتبة (١١) .
- وعلي كل حال فانه من الاهمية بمكان أن تتوافر الخصائص التالية في أخصائي المراجع والخدمة المرجعية :
- خصائص شخصية كالثقة بالنفس والقدرة علي التألف مع الآخرين والذاكرة القوية والصبر والجلد والقدرة علي اتخاذ القرارات مع تقدير واحترام وجهات النظر فضلا عن تمتعه بقدرة عقلية تمكنه من تحليل الموضوعات والمفاهيم وقدرات لغوية تمكنه من التعرف علي المترادفات والاشكال المختلفة للكلمات وطرق هجائها (١٢)
 - الادراك التام لأهداف المكتبة والمؤسسة الأم والبرامج الخاصة بكل منهما فضلا عن المامه بمناهج البحث واساليبه وادواته ونور المكتبة في النهوض بالبحث خاصة وبالمجتمع عامة .
 - الالمام التام للاوعية المرجعية في المجالات التي يهتم بها ، المتاح منها في مكتبته وفي المكتبات المجاورة فضلا عن الالمام بمقتنيات المكتبة بصفة عامة فان أخصائي المراجع المتمرس يستطيع ان يستفيد من جميع المقتنيات المتاحة للمكتبة في عمله.

- الامام الكامل بالمجال الموضوعي المتخصص الذي يهتم به جمهور المستفيدين حيث انه كلما زادت معرفة اخصائي المراجع بالمجال الموضوعي المتخصص زاد ادراكه لمحتوي الاوعية التي يهتم تناولها وبالتالي زادت القدرة علي التعرف علي فائدة واهمية هذه الاوعية الفكرية ومقارنتها وتقويمها وبالتالي ايضا زادت امكانية ادائه لخدمة مرجعية متميزة.

- المعرفة الجيدة باساسيات العمل المكتبي واجراءاته وعملياته وخدماته والقدرة علي تطبيق هذه المعرفة في العمل المرجعي فضلا عن توفر الخبرة العملية في مجال الخدمة المرجعية .

- الاحاطة بمرصد البيانات وسبل التعامل معها والقدرة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات من حاسبات الكترونية ووسائل الاتصال وغيرها في خدمات الاسترجاع.

وايا كانت الخصائص الشخصية واللغوية والمهنية التي يجب توافرها في الشخص المناط به ادارة الخدمة المرجعية فإنه ينبغي أن تكون لديه رغبة صادقة في خدمة مستفيديه كما ينبغي أن تتوفر لديه الخبرة الكافية بالعمل المرجعي والخدمة المرجعية وإذا تركنا الانشطة التي يقوم بها اخصائي المراجع والصفات والخصائص الواجب توافرها فيه وانتقلنا إلي الاعداد المهني نجد أن ادب الموضوع يكاد يجمع علي أن أخصائي المراجع هو في المقام الاول مكتبي مهني ، وذلك معناه أنه ينبغي أن يكون لديه نفس التعليم الاساسي للمكتبات والادراك والفهم لجوانب العمل المكتبي مسبقا ذلك بمعرفة أساسية بالتخصص الموضوعي في مجال المراجع التي يقوم بخدمتها بالاضافة إلي ضرورة المامه الشامل بالكتب المرجعية العامة الاساسية وهذا يتطلب عادة الحصول علي مؤهل جامعي في علوم المكتبات والمعلومات .

وعلي الرغم من أن إنشاء أول برنامج للتعليم المهني في مجال المكتبات قد بدأ عام ١٨٨٧ علي يد ملفل ديوي في امريكا إلا أن وجود الخدمة المرجعية كان سابق لظهور الدراسة الاكاديمية بربع قرن تقريبا وذلك علي اعتبار أن أول مكتبة متخصصة كانت تقدم خدمة مرجعية انشأت في انجلترا عام ١٨٥٢ وهي Reference Library The manchester ومن هنا يبدوا واضحا ان تعلم كل ما يتعلق بالمراجع قد استمر أكثر من ربع قرن يستمد من الخبرة المعتمدة علي الممارسة العلمية ، وقد أثر ذلك بالضرورة علي تعليم المراجع بعد ذلك حيث استمر الممارسون في الاعتقاد بأن الخبرة هي الاسلوب الوحيد لتعليم المراجع (١٣) .

غير أن هذا الاعتقاد لم يكن باستطاعته أن يقدر علي الصمود امام دعوي ممارسة الخدمة

المرجعية مثل جميع المجالات لابد من توفر القواعد النظرية التي تمكن الاخصائي من معرفة مجال تخصصه ثم تطبيق هذه القواعد عند الممارسة العلمية ، فقد تتضمن التعليم المنهجي لتخصص المكتبات مواد لدراسة المراجع حيث تضمن البرنامج الدراسي لمدرسة school of library economy والتي انشأها ديوي عام ١٨٨٧ عدد من المقررات الدراسية الخاصة بالمراجع هي " الببليوجرافيا " Bibliograph " و" مساعدة القراء Aids to Readers " ثم استخدام الكتب المرجعية . Use of reference book (١٤) .

وقد شاع تدريس المراجع في مدارس المكتبات منذ ذلك الحين مع تطور في البرامج وطرق التدريس واصبحت البرامج التدريسية تتضمن مقررات لدراسة المراجع في قطاع معين أو أكثر من قطاعات المعرفة مثل المراجع المتخصصة في العلوم الاجتماعية ومثيلتها في العلوم البحتة والتطبيقية .

وفي مصر يوجد عدة اقسام للدراسة المكتبات والمعلومات وتتضمن برامجها واحد أو أكثر من المقررات الخاصة بالمراجع ، وأن نظرة لبرنامجي قسم المكتبات والوثائق بجامعة القاهرة (١٥) وقسم الوثائق والمكتبات بجامعة الاسكندرية (١٦) نجد أن كل منهما قد خصص للمراجع ثلاث مقررات إحداهما للمراجع العامة والثاني للمراجع الخاصة بالتراث العربي والثالث للمراجع المتخصصة في العلوم الاجتماعية والانسانيات والعلوم البحتة والتطبيقية كما يتم تدريس الخدمة المرجعية ضمن مقررات الخدمات المكتبية أو خدمات المعلومات .

وأما المعالجة التدريسية لهذا المقررات فقد بدأت بشرح مجموعة من المراجع للدارسين في قاعات الدروس وذلك بوصف المرجع ببليوجرافيا مع توضيح أهميته وكيفية استخدامه ، غير أن تنوع الانتاج الفكري وتوفر المختصين في مجال المكتبات قد أدى إلي إيجاد نوع من التطور لطريقة التدريس حيث أصبح يستخدم في الشرح بقاعات الدروس عرض لكتب المراجع حسب أنواع المراجع حيث يهتم المدرس بشرح خصائص ووظائف كل نوع مثل الموسوعات والببليوجرافيات كما يتناول الشرح عرضا لنماذج من كل نوع ويكلف الدارسون بتقييم نماذج أخرى وذلك بتتبع هدفها وسعتها وطرق تنظيمها (١٧) .

وأما في مصر فانه غالبا ما يتم تدريس المراجع وفقا للطريقة التي كان قد اقترحها الدكتور سعد الهجرسي في كتابه (الرائد) المراجع ودراساتها في علوم المكتبات ويقوم هذا المنهج علي

تقسيم الدراسة الخاصة بالمراجع إلى أربع قطاعات رئيسية :

- القطاع الاول وهو الدراسة النظرية العامة ويتم فيها دراسة الدلالة اللغوية والاصطلاحية لكلمة مرجع وشقيقتها مصدر ثم التعرف علي الاطار العام لدراسات المكتبات وموقع دراسة المراجع في هذا الاطار وتحديد الاهداف الخاصة بالمراجع وانواعها ثم دراسة نشأة وتطور المراجع وأخيرا منهج التقييم الفردي والذي سيستخدمه الدارس في القطاع الثالث .

- القطاع الثاني : وهو الدراسة النظرية النوعية ويتم فيها التعرف علي التقسيم الوظيفي للاوعية المرجعية - قواميس - دوائر معارف - بيبليوجرافيات .. الخ . مع دراسة كل نوع من حيث وظيفته وقيمه والقضايا البارزة المرتبطة به .

- القطاع الثالث : وهو الدراسة الفردية حيث يقوم كل دارس بدراسة فردية لحوالي مائتي مرجع تمثل كل الأنواع المرجعية التي قام بدراستها من حيث مستوي التأليف وسعة ومجال المرجع وكيفية تنظيمه واستخدامه ثم مستوي المعالجة والجوانب الشكلية الخاصة بكل مرجع .

- القطاع الرابع : وهو الدراسة التطبيقية وهذه الدراسة يستخدم فيها المنهج التطبيقي ليصل بالدارس إلى تحقيق الغاية النهائية من دراسة المراجع حيث يختار الاستاذ نماذج من المشكلات المرجعية ويعرضها في هيئة اسئلة مرجعية ويطلب اليهم البحث عنها في كتب المراجع ، وبذلك يتم وضع الدارس علي أول الطريق نحو الخدمة المرجعية .

هذه هي القطاعات الأربع للدراسة الخاصة وكما هو واضح تتكامل فيما بينها تكاملا وجوديا كما أنها اشتملت علي كلا النوعين من الدراسات النظرية والدراسة التطبيقية وبذلك يستطيع دارسي هذا المنهج أن يبدأ الطريق نحو تأدية الخدمات المرجعية بكفاءة ، وعموما يمكن للقاريء الرجوع الي الكتاب السالف الذكر حيث تحدث بالتفاصيل عن هذه القطاعات وأهدافها ومناهجها .

وقد حاول بعض الباحثين استخدام اسلوب دراسة الحالة Case - Met hod في تدريس المراجع استنادا إلي أن الطرق التقليدية التي تعتمد علي المحاضرة النظرية وتهتم بتلقين الدارسين الكثير من البيانات الخاصة بجانب معرفة المراجع وكيفية استخدامها لاتساعد بفعالية علي تكوين اخصائي مراجع قادر علي أداء خدمة مرجعية بكفاءة .

فيذكر جالفين Galvin (١٨) أنه استخدم اسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع

عام ١٩٦٥ في جامعة سيمونس وقد أكد في عام ١٩٨٣ علي أن استخدام هذا الأسلوب لازال يحتاج إلي دراسات تطبيقية أخرى حتي يمكن التعرف علي مدي فعاليتها ، وفي عام ١٩٨٩ تقدم حورية مشالي (١٩) دراسة تطبيقية لمعرفة مدي فعالية استخدام أسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع بالمقارنة بطرق التدريس التقليدية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة بالسعودية ، وقد توصلت إلي نتيجة مؤداها أن مستوي التحصيل عند دراسة المراجع يرتفع باستخدام أسلوب دراسة الحالة وإن فعالية هذا الأسلوب ترجع إلي ما يوفره من فرص تدريب للدارسين علي حل المشكلات التي قد تواجه أخصائي المراجع .

غير أن أسلوب دراسة الحالة يفترض في الدراس إلمامه بالمراجع ومهامها وكيفية استخدامها حيث يبدأ تطبيق هذا الأسلوب عند تشخيص المشكلة المرجعية ومن ثم يصعب تطبيقه بمفرده في تدريس المراجع ومن الجدير بالإشارة أن المقرر الدراسي الذي اقترحه الدكتور الهجرسي يستخدم أسلوب دراسة الحالة في تدريس القطاع الرابع من المقرر وهو الدراسة التطبيقية وأما الدراسات الثلاث الأولى فهي الأساس النظري الذي تقوم عليه الدراسة التطبيقية .

وعلي كل حال ينبغي أن تحقق دراسة المراجع الهدف منها وهو اعداد اخصائي مراجع قادر علي تقديم خدمة مرجعية بكفاءة ، ومن ناحية أخرى فإن اخصائي المراجع يواجه زيادة مستمرة في المصادر المرجعية المنشورة سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية ومن ثم ينبغي لأخصائي المراجع من اتخاذ التدابير اللازمة لجعله علي دراية تامة ومستمرة بما يصدر من مراجع جديدة فضلا عن التطورات الحديثة في المجال وهو ما ينعت بالتعليم المستمر

ويمكن ان يتم ذلك عن طريق الدورات التدريبية والبرامج التنشيطية بصفة دورية وكذلك عن طريق حضور الندوات والمؤتمرات والحلقات الدراسية والمشاركة فيها فضلا عن المشاركة في التأليف واعداد البحوث والمقالات والدراسات كما أنه من البديهي أن يقوم بتقييم مايرد الي المكتبة من مراجع حديثة تقييما فرديا حتي يتعرف علي هذه المراجع وأهميتها ومتي وكيف يستخدمها .

أنواع الاسئلة المرجعية ومصادر الاجابة عليها :

الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية متنوعة تنوع أنماط الحاجة الي المعلومات فمن الممكن تقسيمها في هذا السياق إلي فئتين رئيسيتين (٢٠) :

الفئة الاولى " وهي الأسئلة أو الاستفسارات الخاصة بمعلومات تتعلق بحقائق جاهزة محددة عن

ظاهرة معينة مثل :

Amazon River

- باحث يسأل عن طول نهر الامزون

- باحث يسأل عن رئيس الحكومة التركية

- باحث يسأل عن رئيس تحرير احدي الدوريات

- باحث يسأل عن أكثر الدول إنتاجا لمحصول ما .

- أو يسأل عن عاصمة إحدى الدول .

وتصلح كتب الحقائق Book Facts مثل

للإجابة علي مثل هذه الاستفسارات مثل World Almanac and Facts -

book ومن هذه الفئة أيضا تلك الاستفسارات التي تطلب معلومات سريعة موجزة عن موضوع معين وهي تكثر أنواع الاستفسارات شيوعا والسائل هنا يريد نقطة البداية في مجال معين ليقع في مجال اختصاصه مثل :

- الاسباب التي تؤدي الي الاصابة بمرض ما .

- استعمالات الايودين كعنصر .

- موقف شرق اسيا من القضية الفلسطينية .

- طرق علاج امراض الكتب والورق .

- طرق زراعة محصول ما .

وتكفل الاجابة علي هذا النوع من الاستفسارات الكتب المرجعية المألوفة من موسوعات

وموجزات ارشادية وادلة ونظم استرجاع الحقائق Fact retrieval system .

الفئة الثانية من الاستفسارات وهي تتعلق بالبحث عن أوعية المعلومات حول موضوع معين

مثل:

- باحث يريد الحصول علي دراسات عن التقنيات المستخدمة في حفظ ومعالجة البيانات .

- ماصدر خلال السنوات الخمس الاخيرة عن سرطان الثدي .

- تصميم قنوات التلفزيون .

- صناعة النسيج في مصر .

- العقاقير المستعملة في التخدير الموضعي .

وتطلب الاجابة علي مثل هذه الاستفسارات اعداد بيليوغرافية تضم كل الاوعية الفكرية التي تشتمل علي معلومات في موضوع الاستفسار ، ومالم تكن هناك بيليوغرافية معينة تقدم الاجابة المباشرة المناسبة " فان للرد علي مثل هذه الاستفسارات عادة ما يتطلب اجزاء ما يسمى ببحث الانتاج الفكري أي التنقيب في الانتاج الفكري ووسائل التعريف به من بيليوغرافيات وكشافات ومستخلصات ومراسد البيانات وذلك بحثا عن الاوعية التي تتوافر فيها خصائص الاستفسار وهي الخصائص التي يحددها المستفيد والتي قد لا يقتصر علي الخصائص الموضوعية وإنما يمكن أن تشمل الخصائص النوعية أو الشكلية والخصائص اللغوية والمكانية والزمنية " (٢١) . وسوف نتناول هذه الخصائص بالتفصيل عند الحديث عن إجراءات الخدمة المرجعية .

وعموما فان الاستفسارات تختلف اختلافا كبيرا بالنسبة لكمية الجهد والوقت - والمهارات المطلوبة للاجابة عليها بطريقة مرضية ، وقد تشمل الاستفسارات المعقدة مايلي :
- هناك استفسارات قد تحتاج لتقويم ومقارنة وتكامل المواد مع بعضها وليس مجرد اعداد قائمة هجائية لهذه المواد .
- استفسارات تتطلب تحويل المعلومات التي يجدها اخصائي المراجع إلي شكل آخر ملائم للمستفيد .
- استفسارات تحتاج لبحث شامل للانتاج الفكري بحيث تعطي مختلف أشكال الأوعية فضلا عن البحث في موضوعات متقاربة .
- وهناك بعض الاستفسارات التي تحتاج لمعونة بعض الزملاء أو الاتصالات الخارجية لتزويد الباحث باجابات كافية (٢٢) .

وعلي كل حال فان الاوعية المرجعية تكفل الاجابة علي جميع الاستفسارات وهي المصادر الرئيسية التي يتوسل بها اخصائي المراجع في تقديم الخدمات المرجعية (انظر جدول ١) ومن هذه الاوعية :

Dictionaries	- القواميس اللغوية العامة والمتخصصة
Encyclopedios	- دوائر المعارف والموسوعات

Biographiese	- معاجم التراجم
Book Facts	- كتب الحقائق
Text Books	- الأعمال الشاملة والكتب الدراسي
Statistical Book	- الأدلة الإحصائية
Indexes and Abstracts	- الكشافات والمستخلصات
Mapse and Atlas	- الاطالس والخرائط وأدلتها
Percodical Directories	- أدلة الدوريات

وعادة ما يضع أخصائي المراجع عددا من المراجع السريعة Quick Referenc في مكان قريب منه لامكانية الرد منها مباشرة بواسطة التليفزيون أو الاتصال المباشر بالمستفيد ومن أمثلة هذا النوع من المراجع كتب الحقائق والأدلة الإحصائية . والقواميس والموسوعات المختصرة . وقد يجد أخصائي المراجع الإجابة علي بعض الاسئلة في كتب لاتشير عناوينها إلي كل محتوياتها ولهذا ينبغي أن يكون أخصائي المراجع علي دراية تامة بمجموعته ومحتويات كل كتاب علي حدة إذا كان له أن يستفيد منها إلي اقصى حد ممكن . فمثلا يمكن لكتاب عن المواد القاتلة للحشرات أن يشتمل علي معلومات تحتاج للإجابة علي سؤال مرجعي يتصل بالتكوين المعدني (٣)

نوع السؤال المرجعي	مصدر الاجابه
<ul style="list-style-type: none"> - عن الكتب والأوعية الفكرية - اللغة : معني الكلمه واستخدامها واشتقاقاتها . - خلفية عن موضوع ما - معلومات عن الناس - معلومات عن المؤسسات والمعاهد والمنظمات . - معلومات عن الاماكن والمواقع - النشاط - الاتجاهات وموضوع ما - مصادر مقاله - فحواها 	<ul style="list-style-type: none"> - البيليو جرافيات - القواميس والمعاجم اللغوية - نواثر المعارف والموسوعات - معاجم التراجم - الأدله - المصادر الجغرافية - الموجزات الارشادية - الكتب السنويه - الكشافات - المستخلصات

جدول ١ - يوضح نوعيات من الأسئلة المرجعية ومصادر اجابتها .
المصدر : فؤاد محمد كامل حسن : المراجع كمصادر معلومات اساسية مع دراسة تطبيقية لمجموعاتها
وخدماتها بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة . جدة ، ١٤٠٦ هـ . ص ٥٦ (ماجستير) .

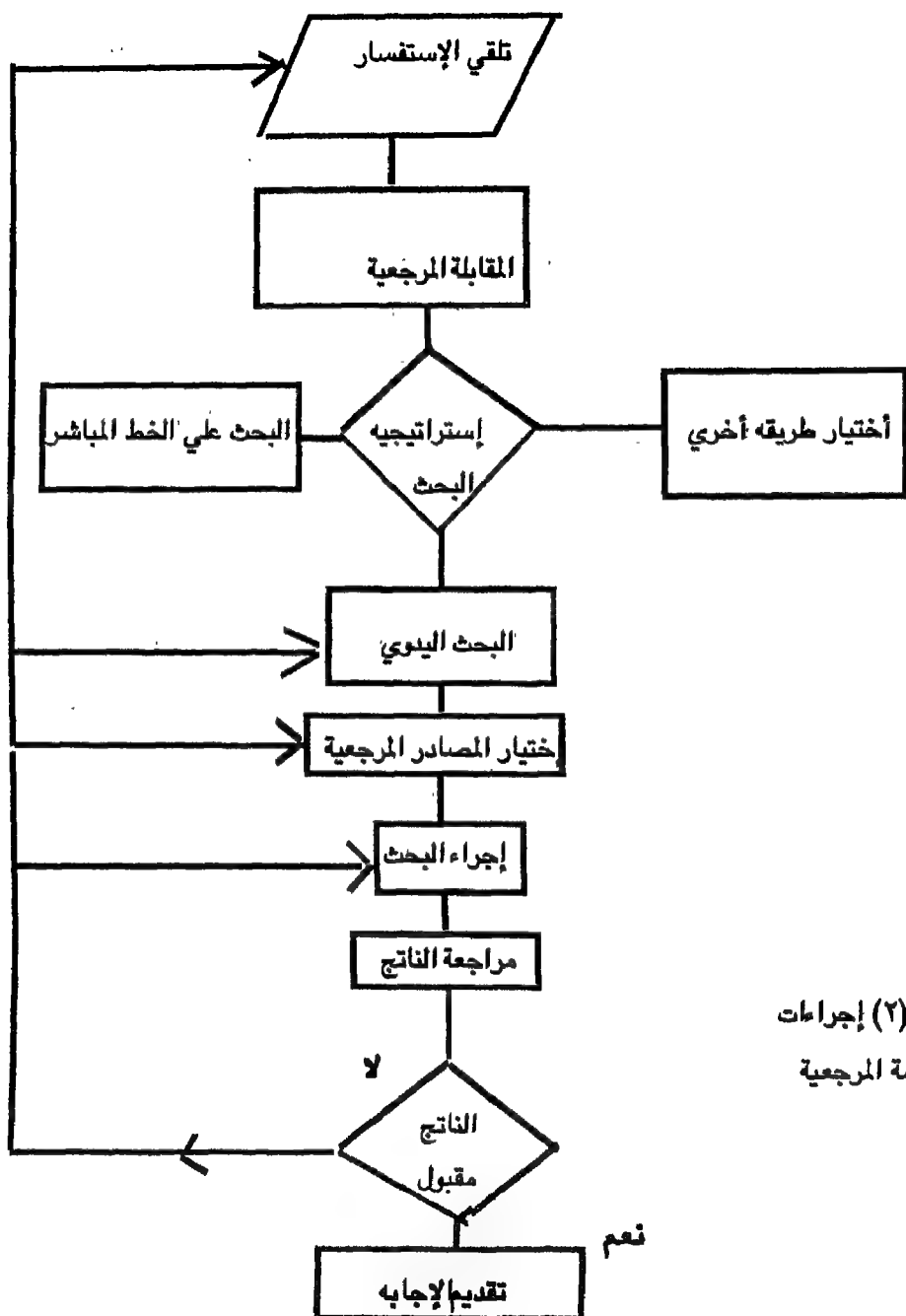
اجراءات الخدمة المرجعية :

غالبا ما تمر الخدمة المرجعية أو البحث في الانتاج الفكري سواء كان يدويا Manual Search أو علي الخط المباشر Search On line بعدة مراحل أو إجراءات ويشتمل شكل (٢) علي تصور عام للمراحل التي يمر بها نشاط الخدمة المرجعية ، وهي دائما ما تبدأ بالاحساس من جانب المستفيد بالحاجة للمعلومات ، ثم اللجوء إلي المكتبة طلبا للمعلومات التي تلبي هذه الحاجة ويمثل ذلك في سؤال أو استفسار يتقدم به أحد المستفيدين ، وقد انتهينا في العنصر السابق إلي أنه يوجد نوعين من الاستفسارات احدهما يتعلق بحقائق جاهزة محددة عن ظاهرة معينة والنوع الآخر يتعلق ببحث الانتاج الفكري ، وأيا كان نوع الاستفسار فينبغي أن يكون هناك نوع من التفاعل بين اخصائي المراجع والمستفيد وذلك من حيث تفسير السؤال واختيار المصادر واساليب البحث والقيام بالبحث واعداد النظم المناسبة لتسجيل المعلومات .

١ - تلقي الاستفسار :

عادة ما يلجأ المستفيد إلي المكتبة طلبا للمساعدة في الحصول علي معلومات معينة أو بدافع احساسه بفجوة معينة في معلوماته وتتوقف قدرة المستفيد علي تحديد أبعاد هذه الفجوة علي عدد من العوامل الخاصة بخبراته العلمية والبحثية وتجاريه السابقة في التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وتصوره لما يمكن لمركز المعلومات ان يقدمه استجابة لاستفساره (٢٤) ، وأمام المستفيد اكثر من سبيل لتقديم استفساره للمكتبة . فمن الممكن تقديم الاستفسار بالاتصال الشخصي أو الهاتفي أو بالبريد وكل واحد من هذه السبل له مزاياه وعيوبه (٢٥)

وفي الوقت الذي تكفل فيه الزيارة الشخصية أو الاتصال الشخصي خدمة مرجعية أكثر فعالية حيث تتيح فرصة الحوار والنقاش بين المستفيد واخصائي المراجع ومن ثم يمكن توضيح الاستفسار اذا دعت الحاجة ، كما أن المستفيد قد يكون قادرا علي المساعدة في البحث عن المعلومات المطلوبة حيث يقدم اقتراحات بالداخل التي يمكن أن توصل الي هذه المعلومات ، فانها تؤدي إلي قطع العمل الذي يقوم به اخصائي المراجع اثناء الزيارة ، كما أنها تعتبر اقصى اختبار لمهارة القائم علي الخدمة المرجعية وكفائه حيث أنه من المفترض أن يبحث عن المعلومات امام المستفيد ، وعموما فانه من الممكن للمستفيد أن يخطر اخصائي المراجع بموعد زيارته سلفا



شكل (٢) إجراءات
الخدمة المرجعية

ويمكن للاخير ان يقوم ببحث مبدئي وتحديد الاجابة التي يمكن أن تجيب علي الاستفسارات المرتقبة في الزيارة ، ويمكن لهذا النوع من الزيارات الشخصية التي تحدد سلفا القيام بقدر كبير من العمل المثمر في وقت قصير .

وأما الاتصال الهاتفي فمع أنه يكفل السرعة لاسيما اذا كانت المسافة التي يقطعها المستفيد من مقر عمله إلي المكتبة كبيرة إلا أن هذا النوع من الاتصال قلما يتيح فرصة النقاش بين المستفيد وخصائي المراجع للتعرف علي حدود المشكلة ومواصفاتها ، كما ان بعض المصطلحات قد يساء كتابتها عند سماعها ومن ثم ينفق الوقت والجهد في عمل غير مطلوب أو غير مرضى للمستفيد ، ومن ثم ينبغي فيمن يتلقي الاستفسارات بالتليفون أن يكون أنسب فرد يمكن أن يتولي الاجابة عليها ، وعموما ينبغي وضع اجراء مناسب لتلقي الاستفسارات والاجابة عليها تليفونيا كأن يكون هناك استعدادا لتسجيل الاستفسارات لضمان عدم نسيانها إذا لم يتمكن اخصائي المراجع من اعطاء الاجابة عليها في الحال .

وأما الاتصال البريدي فانه - علي عكس الاتصال الشخصي - يمتاز بأنه لا يؤدي إلي قطع العمل الذي يقوم به اخصائي المراجع وذلك لأن مثل هذه الاستفسارات لاتحتاج الاجابة عليها في الحال كما انها تتيح لخصائي المراجع فرصة التفكير واستشارة الزملاء فضلا عن انه مع مرور الوقت سوف يتوفر للمكتبة تلقائيا سجلا بالاسئلة والاجابات ، حيث يمكن الاحتفاظ بالخطاب الذي ورد به الاستفسار ونظيره الذي يتضمن الاجابة ، إلا أن الاستفسارات التي عن طريق البريد قد تتأخر وقد لا يكون الاستفسار مكتوبا بدقة ووضوح مما يستدعي مزيدا من الاسئلة والاستفسار عن السؤال المحدد مما يؤدي الي تعطيل الاجابة ، وعموما لكي يكون الاتصال البريدي مجديا فانه ينبغي بالاضافة الي مواصفات المعلومات المطلوبة ان يشتمل علي بعض المعلومات الاخرى التي يمكن أن تساعد اخصائي المراجع في تحديد الاجابة كالهدف من المعلومات المطلوبة وطبيعة نشاط المستفيد .

وأيا كانت طريقة الاستفسار فانه يفضل دائما تنظيم لقاء بين المستفيد وخصائي المراجع وهو مايعرف بالمقالة المرجعية .

٢ - المقابلة المرجعية Reference Interview (٢٦) :

تبدأ مهمة اخصائي المراجع بتلقي الاستفسار وهنا يحتاج من البدايه إلى فهم الجوانب المختلفة للاستفسار ومن ثم لا بد من تنظيم لقاء بين المستفيد واخصائي المراجع لتوضيح تلك الجوانب وتهدف هذه المقابلة إلى :

- التعرف على الحدود الموضوعية والنوعية والزمنية والجغرافية واللغوية للاستفسار والمعلومات التي يحتاجها المستفيد .
- التعرف على اهداف المستفيد ودوافعه وصفاته الشخصية .
- السبل التي طرقها المستفيد قبل اللجوء إلى المكتبة وإلى أي مدى افاد من هذه السبل والظروف التي لجأ فيها المستفيد إلى المكتبة .
- علاقة الاستفسار وطريقة صياغته بالمصادر التي يمكن الاعتماد عليها حتي يتسني لخصائي المراجع تحديدها بسرعة ودقة .
- مدى سرعة الحاجة إلى المعلومات .
- تحديد الشكل الذي يتوقعه المستفيد لنتائج استفساره أو يمكن أن يقبله من حيث عدد الأوعية وما إذا كان يحتاج النصوص الكاملة أم المستخلصات أم مجرد قائمة ببليوجرافية .
- ويقدر ما يكون اخصائي المراجع ملماً بالظروف المحيطة بالمستفيد وخصائص الاستفسار وحدوده الموضوعية والنوعية واللغوية ودوافع وظروف لجوءه إلى المكتبة تكون قدرته على انجاز مهمته بصورة مرضية .

وعلى كل حال فإن العلاقة غير الرسمية التي تجمع بين المستفيدين واخصائي المراجع لاسيما في المكتبة المتخصصة كما ان شخصية اخصائي المراجع ورغبته الواضحة في خدمة جمهوره ومن ثم قدرته على تخطي الحواجز النفسية واللغوية بينه وبين المستفيد تساعد ان على نجاح هذه المقابلة المرجعية ، فأحيانا يعجز المستفيد عن صياغة استفساره بطريقة تعبر عن احتياجاته للمعلومات وهنا ينبغي على اخصائي المراجع طرح جميع الصيغ البديلة للتعبير عن موضوع الاستفسار حتي يختار المستفيد الصيغة التي تناسبه .

ومن الجدير بالإشارة أن هذه المقابلة المرجعية قد أصبحت أكثر أهمية وفعالية عن استخدام الحاسب الالكتروني في الخدمة المرجعية والبحث في الانتاج الفكري سواء في نظم

التجهيز علي دفعات أو نظم الاسترجاع علي الخط المباشر - On line Information Retrieval System .

٣ - استراتيجية البحث (٢٨) Search Strategy

وعادة ما تسفر المقابلة الشخصية بين المستفيد وأخصائي المراجع عن ادخال بعض التعديلات في صيغة الاستفسار حيث تتحدد في الصورة النهائية للاستفسار احتياجات المستفيد الفعلية ، وبمجرد تحديد هذه الاحتياجات يتم اعداد استراتيجية البحث .

وتتضمن استراتيجية البحث اختيار المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الاجابة علي الاستفسار مصدرا بعد الآخر ثم ترتيبها حسب درجة اجابتها علي الاستفسار كما تتضمن اختيار المداخل أو الكلمات المفتاحية التي البحث تحتها لاسيما عند البحث في مرادف البيانات حيث أنه لكل مرصد لغته الخاصة بالكشف ونظامه الخاص بالترتيب ومن ثم فان الاستراتيجية الخاصة ببحث أو استفسار ما ليس بالضرورة ان تكون مناسبة لاستفسار آخر إلا اذا كان مشابها له في الخصائص الموضوعية والشكلية والنوعية والزمنية واللغوية ... الخ ، ويتوقف نجاح هذه المرحلة من مراحل اجراءات الخدمة المرجعية ومدى مطابقة هذه الاستراتيجية ، للاستفسار أو احتياجات المستفيد علي خبرة أخصائي المراجع في التعامل مع المصادر وتقييمه لها ، وعموما فان من اهداف وضع استراتيجية للاجابة علي الاستفسارات لاسيما ما يتعلق منها ببحث الانتاج الفكري أنها تساعد في تحديد امكانية الاجابة المباشرة أو تقدير الوقت اللازم بالتقريب للاجابة ، فضلا عن التعرف علي الحاجة لمصادر خارجية أم الاكتفاء بالمصادر الداخلية وما اذا كان هناك حاجة للبحث علي الخط المباشر أم الاكتفاء بالبحث المرجعي اليدوي ، كما ينبغي أن تكون استراتيجية البحث مرنة قابلة للتعديل في ضوء احتياجات المستفيد وما يكشف عن البحث من نتائج أولية .

ومن الجدير بالإشارة أن أخصائي المراجع عادة ما يهتم عند اختياره للمصادر الخاصة بالاستفسار بالعناصر الثلاثة التالية :

- حدود المرجع الموضوعية والنوعية والشكلية واللغوية والجغرافية والزمنية .
- طريقة تنظيم المادة المرجعية في كل مرجع ومضاهاتها Matching بمدخل البحث التي

يحتاجها المستفيد .

- طبيعة المادة المرجعية أو البيانات التي يقدمها كل مصدر .

وذلك في ضوء الاحتياجات الأساسية للمستفيد ، وعلى أخصائي المراجع بعد تحديد المصادر يقوم بترتيبها وفقا لاولويات البحث فيها .

٤- اجراء البحث :

بمجرد وضع استراتيجية البحث وتحديد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في الاجابة وتحديد مداخل البحث المناسبة ، يبدأ أخصائي المراجع في اجراء البحث ملتزما بمبدأين :

- البدء بأحدث المصادر في الرجوع إلى الوراء وذلك لأن أحدث المصادر قد تقدم أحدث المعلومات كما يمكن أن تحيل أخصائي المراجع للأعمال السابقة وتلخصها .

- البحث في المصادر بعد ترتيبها منطقيا فيبدأ من العام إلى الخاص إلى الأكثر خصوصية أي من الموسوعة اللازمة لتحديد المجال الموضوعي العام إلى المصادر الأكثر تخصصا .

وينبغي للتأكد من سير البحث في اتجاهه السليم وإضمان مطابقة النتائج والتوقعات المستفيد ان يستعرض أخصائي المراجع مع المستفيد النتائج الأولية للبحث في بعض المصادر وقد يسفر ذلك عن تعديل في استراتيجية البحث . ومن ناحية أخرى ينبغي على أخصائي المراجع ان يحتفظ بسجل لعملية البحث يحتوي على مذكرات مختصرة عن مصادر البحث وتحديد المصادر التي تم الرجوع إليها ، ويخدم مثل هذا السجل في نقل المعلومات الموثقة للمستفيد كما أنها توفر الوقت والجهد اذا ما طرحت أسئلة مشابهة في وقت لاحق (٢٩) .

وبمجرد الانتهاء من البحث في المصادر التي تم تحديدها ، يقوم أخصائي المراجع بتنظيم المعلومات التي تم تجميعها واستبعاد المعلومات المكررة وتصحيح بعض الأخطاء تمهيدا لتقديمها للمستفيد .

٥ - تقديم الاجابة :

بعد الانتهاء من عملية البحث وإعداد الاجابة ينبغي تقديمها للمستفيد مع بيان مدى اكتمالها كما يجب اعلام المستفيد بالطريقة التي تم بها الوصول للمعلومات ، فضلا عن التعليق على المصادر من حيث تاريخها ومصدرها ويجب الاعتماد على الاجابة المكتوبة بالنسبة للمعلومات المفصلة . واذا كانت الاجابة تعتمد على نتائج البحث في الانتاج الفكري فإنه يجب

بيان حدود هذا البحث وبيان أهم المراجع التي استشيرت وإعطاء الاشارات الببليوجرافية السليمة لها، وإذا كانت الاجابة سليمة بمعنى عدم توفر المعلومات في موضوع الاستفسار فإنه ينبغي بيان تلك المصادر التي تم الرجوع اليها حتي يتمكن المستفيد من مواصلة بحثه - إن أراد - في مصادر أخرى أو طلب إجراء بحث آخر دون تكرار لعمل سابق (٣٠) .

ويتوقف الشكل النهائي للاجابة علي احتياجات المستفيد وامكانيات البحث المتاحة والبيانات التي يقدمها كل مصدر من المصادر التي تم الاعتماد عليها في اجابة الاستفسار .

وتتفاوت الشكل المادي لهذا الناتج ما بين البطاقات والصفحات المصورة من بعض الببليوجرافيات والقوائم المطبوعة بالالة الكاتبة أو بواسطة الحاسب الالكتروني وتتفاوت كذلك البيانات الخاصة بكل وثيقة مسترجعة ما بين البيانات الببليوجرافية المجردة والبيانات الببليوجرافية المصحوبة بالمستخلصات ، وأما طريقة ترتيب مفردات الناتج فإنها تتراوح ما بين الترتيب الهجائي وفقا لأسماء المؤلفين وعناوين الوثائق ، والترتيب التنازلي وفقا لمدي اتصال الوثائق المسترجعة بموضوع البحث كما يمكن أن يكون الترتيب وفقا لفئات موضوعية معينة ، كما يمكن أيضا أن يتخذ ناتج البحث شكل المقال الببليوجرافي أو المراجعة العلمية (٣١) .

وايا ما كان الشكل المادي لناتج البحث والبيانات الخاصة بالوثائق المسترجعة وطريقة ترتيبها فإنه ينبغي أن يراعي في ذلك احتياجات المستفيد ، وأخيرا ينبغي أن يتلقى المستفيد الاجابة بسرعة وإذا كان البحث سيستغرق أكثر من إسبوع يجب اعلامه بذلك .

٦ - تسجيل لاستفسار ونتائجه :

قد يبدو من الاهمية بمكان ان يحتفظ اخصائي المراجع بسجل شامل لجميع الاسئلة والاستفسارات التي تلقاها قسم المراجع واجاباتها وذلك للاستفادة منها في مناسبات تالية . وان كان عملية التسجيل هذه ترتبط بامور عدة منها : مدي تكرار الاسئلة ومقدار الوقت والجهد الذي يتضمنه ايجاد الاجابة في المرة الاولى فضلا عن مقدار الوقت والجهد اللذان سيبدلان في تسجيل الاجابة وحفظها وتكثيفها بحيث يسهل الوصول إليها ثانية . ويمكن ببساطة أنه كلما زاد الجهد المبذول في ايجاد اجابة سؤال ما كلما زادت أهمية تسجيل الاجابة ، ويمكن لخصائي المراجع ان يكتب كل سؤال علي جزازة مع اضافة ملاحظات عن الاجابة ومصدرها وتجمع هذه الجزازات معا لتكون سجلا ويمكن أن تصف بطريقة ما .

وعلي كل حال فان الاحتفاظ بهذا السجل سوف يعاون اخصائي المراجع في تقديم خدمات المراجع وبالتالي اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير الخدمة المرجعية .

- تقييم الخدمة المرجعية :

لعل من أهم المبادئ الأساسية للإدارة الفعالة لاي نشاط ، اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة والتقييم وقياس الأداء ، وخدمة المراجع من الأنشطة التي تحتاج إلي عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين وتطوير مستوى الخدمة وزيادة فعاليتها . وعادة ما يبدأ تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدى الحاجة إليها وتأثيرها المحتمل علي الخدمات الأخرى والبدائل المختلفة لسبل توفرها وقبل هذا وذلك التعرف علي الوضع الراهن للخدمة المرجعية وتحديد كفاية المقومات الأساسية لها .

وقد حظيت جوانب الخدمة المكتبية بما فيها الخدمة المرجعية والرد علي الاستفسارات بالاهتمام من جانب بعض الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات غير ان تقييم هذه الخدمات لم يحظي بمثل هذا الاهتمام فلا توجد مقالة واحدة باللغة العربية تتناول تقييم الخدمة المرجعية في الوقت الذي يعج فيه الأدب الانجليزي للمكتبات بمثل هذه الدراسات ونستطيع ان نصنف دراسات تقييم الخدمة المرجعية الي نوعين :

- التقييم المباشر Direct Evauiation ويتضمن تقييم الميزانيات Budget والافراد Per-sonnal وحجم مجموعة المراجع بما فيها أنواع الأدوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية .

- التقييم غير المباشر Indirect Evauiation ويتضمن هذه الدراسات مدى فعالية وتأثير الخدمة المرجعية علي المستفيدين وقدرتها علي تحقيق أهدافها (٢٢) .

وسوف نتناول تقييم الخدمة المرجعية في هذا السياق من خلال عدة نقاط محددة هي تعريف التقييم وأهدافه ، العناصر التي يمكن قياسها وتقييمها في خدمة المراجع ، وطرق وأساليب التقييم .

١ - مفهوم التقييم وأهدافه :

التقييم Evaluation هو عملية جمع وتصنيف وتحليل معلومات عن ظاهرة أو موقف أو سلوك يقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديرا شاملا للتأكد من

سلامة الاهداف وكفاية الوسائل ، اذا يعتمد التقييم علي جمع المعلومات والبيانات التي يمكن الحصول عليها وفق اجراءات وطرق جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولا الي النتائج أو النوعية ، ويتضمن مفهوم التقييم بالنسبة للخدمة المكتبية مجموعة من الأحكام التي تزن أو تقيس أي جانب من جوانب الخدمة وتشخيص نقاط الضعف أو القوة وصولا إلي اقتراح الحلول التي تساعد علي التخطيط المستقبلي (٣٣) .

وعادة ما يتم تقييم الخدمة المرجعية لتحقيق عدة أغراض منها فحص الوضع الراهن للخدمة المرجعية والتعرف علي الامكانيات المادية والبشرية لقسم المراجع بالإضافة إلي التعرف علي انجازاته وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد احتياجاته فضلا عن التخطيط لمستقبل الخدمة المرجعية واتخاذ القرارات الخاصة بذلك . ووفقا لهذه الاغراض يمكن تحديد أهداف تقييم الخدمة المرجعية في المكتبات علي النحو التالي :

- حصر الموارد المادية - المجموعات والميزانيات والاجهزة - والبشرية التي تتوافر بالمكتبة للقيام بالخدمة المرجعية .

- معرفة مدى تحقيق الاهداف الموضوعية للخطة المتعلقة بالخدمة المرجعية .

- التخطيط المستقبلي للخدمة المرجعية واتخاذ القرارات التي تكفل إختيار أحسن الحلول الممكنة في ضوء الموارد المادية والبشرية المتاحة .

وهكذا يتبين لنا ان التقييم لا يقتصر علي التعرف علي الوضع الراهن ومقابلته علي المعايير الموحدة وغيرها من أنوات التقييم ولكنه يهتم بالإضافة الي ذلك بقياس مدى تحقيق الاهداف الموضوعية للخدمة المرجعية .

ومن الجدير بالاشارة أن أي مشروع للتقييم يجب أن يوضع له خطة شاملة قبل البدء

في تنفيذه وذلك لضمان تحقيق الغرض منه ويحدد لانكستر (٣٤) الخطوات التي يجب الاسترشاد بها عند وضع خطة التقييم علي النحو التالي :

- تحديد مجال التقييم - بمعنى تحديد المطلوب تقييمه .

- تصميم برنامج التقييم .

- تنفيذ التقييم .

- تعديل النظام أو الخدمة بناء علي نتائج التقييم .

ويمكن لخطّة التقييم في ضوء هذه الخطوات ان تتضمن تحديدا للجوانب المراد تقييمها وكذلك الأدوات والطرق التي يتم بها التقييم وكيف تم التقييم فضلا عن تحديد المشاركين في عملية التقييم ويمكن كذلك لخطّة التقييم أن تضمن وضع إطار محدد لكتابة تقريراً ملخصاً عن التقييم مشتملاً على القرارات الواجب إتخاذها وفق نتائج التقييم لاسيما مايتعلق منها بتعديل النظام أو الخدمة .

٢- عناصر التقييم :

ويجب ان يتضمن التقييم مختلف الجوانب التي تؤثر على فعالية الخدمة المرجعية سواء كانت بالايجاب أو السلب ويمكن تحديد الجوانب أو العناصر التي يمكن قياسها في الخدمة المرجعية .

- الافادة من الخدمة المرجعية . ويقصد بالافادة هنا عدد وفئات الاستفسارات التي ترد إلى قسم المراجع والبحث عن اجابات لها في ضوء احتياجات المستفيدين وتقديمها لهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب ويمكن الاحتفاظ بسجلات خاصة لاحصاء هذه الاستفسارات ويمكن الاعتماد في ذلك على استمارات طلب البحث التي يقدمها المستفيدين وجداول تحديد مواعيد المقابلات المرجعية ، وبالنسبة للاستفسارات التي ترد عن طريق الهاتف فمن الممكن تسجيلها في سجل فور انتهاء البحث .

- مدي رضا المستفيد . ويمكن للتلقين المرتد Feed Bak من المستفيد ان يساعد في تقدير مدي فعالية خدمة المراجع من وجهة نظر المستفيد ، ولعل افضل السبل للحصول على التقييم هي استمارة الاستطلاع والتي ينبغي ان تشمل على عدد من التساؤلات الخاصة بمواصفات المستفيد وقد يطلب منه تسجيل رأيه بشكل عام في الخدمة المرجعية .

- كفاءة المسؤولين عن الخدمة المرجعية . أي قياس مدي معرفتهم بالاوعية المرجعية واجراءات الخدمة المرجعية وكيفية تناول المقابلة من دور حيوي في تقديم الخدمة المرجعية بكفاءة ، وكميعار عام فانه كلما زادت معرفة اخصائي المراجع وخبرته بالموضوعات التي يخدمها ومصادرها كلما زاد ادائه المتميز للخدمة المرجعية . ومن الممكن قياس مدي كفاءة المسؤولين عن الخدمة المرجعية عن طريق استطلاع رأي المستفيدين فقد يفيد ولو بشكل محدود في هذا الصدد .

- المصادر المرجعية . أي قياس مدي ملائمتها للاجابة على الاستفسارات وذلك في ضوء اعتبارات

ثلاثة هي الحجم والنوع والتكلفة . وقد يتسائل المقيم عن عناصر أو مقومات الصلاحية بالنسبة لنوعية معينة من المراجع وطبيعة الارتباط بينها وبين المستفيدين أو هل المجموعات عريضة ومتنوعة وحديثة ، هل هي كافية للمجالات المتخصصة التي تحظى بها المؤسسة الام ، ثم ما مدي الاعتماد علي كل مرجع من المصادر المتوافرة بالمكتبة وما مدي استعانتها بمراجع خارجية من غير مقتنياتها ومن الممكن قياس مدي ملائمة المصادر المرجعية عن طريق تحليل اجابات الاسئلة المرجعية والتي يتم تسجيلها في سجل خاص لهذا الغرض علي نحو ما أشرنا سلفا .

هذا عن العناصر والجوانب التي ينبغي قياسها والخدمة المرجعية وأما عن طرق وأساليب القياس فهو موضوع الفقرات التالية :

٣- طرق وسائل التقييم :

وبمجرد ان تتضح اهداف قسم المراجع من وراء التقييم وتحديد الجوانب المراد تقييمها ، ينبغي اختيار أنسب وسيلة للتقييم وهناك عدة أساليب للتقييم ويتوقف الاختيار منها علي عنصر التقييم والغرض منه . وقد حدد كاتز^(٣٥) عدد من الوسائل والطرق التي يجب ان يتوصل بها اخصائي المراجع في تقييمه وقياسه للخدمة المرجعية علي النحو التالي :

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| - Interview | - المقابلة الشخصية |
| Direct Observation | الملاحظة المباشرة |
| - Questionnaires | - الاستبيانات |
| Statistics - دراسة الحالة | الاحصاءات |
| Case Studies | |

فالمقابلة الشخصية تسهم في التعرف علي آراء المستفيدين والوقوف علي احتياجاتهم ومعرفة مدي فعالية المكتبة في تلبية هذه الاحتياجات ، فضلا عن انطباعاتهم الشخصية عن فعالية الخدمة المرجعية وعلي الرغم من أن المقابلة الشخصية قد تستغرق وقتا طويلا إلا أنها تتيح لاختصاصي المراجع توضيح الاسئلة وتحديد المطلوب علي وجه الدقة .

والملاحظة المباشرة هي أحد الاساليب التي يمكن بواسطتها قياس خدمات المراجع دون تحميل المستفيد أي عبء أو مجهود ، وهناك نوعين من الملاحظات : الملاحظة البسيطة التي تعني

بملاحظة ما يتم بالمكتبه كما يحدث بصورة طبيعية وبدون تدخل من اخصائي المراجع أو القائم بعملية التقييم ، وهناك الملاحظه المنظمه التي تتم طبقا لخطة موضوعة سلفا وعموما فينبغي أن يكون القائم بعملية التقييم محايدا بعيدا عن التحيز والميل حتي تأتي نتيجة الملاحظة اقرب ما تكون إلي الواقع . أما الاستبيانات فهي من اكثر الأساليب استخداما في قياس الافادة من الخدمة المرجعية والتعرف علي اتجاهات استخدام المراجع ويتضمن الاستبيان مجموعة من الاسئلة ويقوم المقيم بتوزيعه علي عينه Sample مختاره من المستفيدين ، وينبغي أن يراعي في تصميم الاستبيان الصياغة السليمة والدقيقة للاسئلة المستخدمة حتي تحقق الغرض منها ، ولعل أهم ما يميز الاستبيان أنه يتيح امكانية تقسيم الاسئلة داخل قطاعات فضلا عن جدوة النتائج (٣٦).

والاحصاءات أو المنهج الاحصائي Statistical method احدي وسائل التقييم وهو مجموعه من الطرق والاساليب اللازمه لتحليل البيانات الرقمية الخاصه بظاهرة معينه وهي تساعد علي صنع التصميمات العلميه من البيانات ويمكن التأكد من صحه هذه التعميمات عن طريق نظريه الاحتمالات إلا أنه لا يسمح بالتنبؤ بحاله معينه (٣٧) .

وأما دراسه الحاله فإنها تهتم بالتركيز علي ظاهرة معينه وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة ويمكن أن تستخدم مختلف الأدوات في ذلك خصوصا الملاحظة ثم الاستبيان والمقابله غير أن أسلوب دراسه الحاله مكلف ويستغرق وقتا طويلا (٣٨) . ويمكن ان نضيف إلي هذه الوسائل الخمس التي حددها كاتز وسيلتين اخريتين هما :

Standard

- المعايير الموحده

Check list

- وقوائم المراجعة

فالمعايير الموحده عبارة عن " قواعد وإرشادات أو توجيهات وصفية وكميه تساعد الادارة في التعرف علي الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والافراد والتسهيلات المادية ومدى جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة (٣٩) وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى من المقومات الاساسيه التي يتطلب توفيرها في أي نشاط وهناك العديد من المعايير الموحده التي تتناول الخدمة المرجعيه منها معايير للمكتبه المتخصصه (٤٠) ومعايير للمكتبات العامه (٤١) ويعني تطبيق المعايير مقارنتها

بالوضع الراهن للخدمة المرجعية ومن ثم تحديد مستوى أداء الخدمة توطئه لتطويره .
أما قوائم المراجعة فإنها تستخدم عادة في التقييم الذاتي Self Evaluation أي التقييم الداخلي الذي يقوم به اخصائي المراجع دون تدخل خارجي ، وهي عبارة عن قائمة تشتمل علي جميع العناصر المادية والبشرية والتنظيمية والخدمية الواجب توفرها ، وتضع مستويات متدرجه لكل عنصر ويطلب منه المقيم اختيار المستوى المناسب لكل عنصر بناء علي التعريف الدقيق لكل مستوي (٤٢).

وعلي كل حال فبمجرد الانتهاء من اجراءات تقييم الخدمة المرجعية ينبغي تسجيل النتائج التي تم التوصل إليها في تقرير شامل وإذا كان الهدف من التقييم هو التعرف علي مدي فعالية الخدمة المرجعية وقدرتها علي تحقيق أهدافها وتشخيص مظاهر القوة ومواطن الضعف والقصور فان نتائج التقييم هي التي توفر الركيزة اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط المستقبلي ، ولذلك يجب عند صياغة التقرير مراعاة أن يكون بأسلوب سليم واضح العبارة دقيق التعبير مع مراعاة الاقتصار علي المعلومات والبيانات والاحصاءات الضرورية فضلا عن وضع التوصيات اللازمة لتطوير الخدمة وتحسينها .

الهوامش

- ١- سعد محمد الهجرسي . المرجع ودراستها في علوم المكتبات . القاهرة . جميعه المكتبات المدرسيه ، ١٩٧٧ . ق ٢ . ص ٤١ وقارن .
- أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات - انجليزي عربي . الرياض - دار المريخ ١٩٨٨ . ص ٩٤٩ .
- Harrod , Leonard Montagua . The Librarians Glorryary London , 1985 P.
- ٢- محمد فتحي عبد الهادي . دراسات في المكتبات والمعلومات . الرياض - دار المريخ ١٩٨٨ ص ١٨ .
- مدحت كاظم وحسن عبد الشافي . الخدمه المكتبيه المدرسيه : مقوماتها وتنظيمها وانشطتها . ط٢ . القاهرة ، الدار المصريه اللبنانيه ، ١٩٨٧ . ص ١٥٢ .
- ٣- مدحت كاظم وحسن عبد الشافي . المصدر السابق ص ١٥٢ .
- ٤- جاسم محمد جرجيس وعبد الجبار عبد الرحمن . المراجع والخدمه المرجعيه في مراكز التوثيق والمعلومات . بغداد - مركز التوثيق الاعلامي لدول الخليج العربي ، ١٩٨٥ . ص ١٤ . وفؤاد كامل حسن . المرجع كمصادر معلومات أساسيه ماجستير . جده ، ١٤٠٦ . ص ٦١ - ٦٢ .
- Kats , William A. Introduction to Refrence Work : N.Y- MC Graw HILL Book Company . 1982 . Vol. I P. 6 - 8 .
- ٦- محمد فتحي عبد الهادي . وأخ . مكتبات الأطفال . القاهرة ، مكتبه غريب د.ت ص ١٤٢ .
- Chirgwin, F . John , Old field , Phgllis . The Library assostant, ٧ S manual , London , Clive Bingley; 1982 . P15.
- ٨- أحمد بدر . الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبه المتخصصه ، صحيفه المكتبه . مج ٢١ ، ع ٢ (ابريل ١٩٨٩) ص ٢٥ .
- ٩- سعد محمد الهجرسي . المصدر السابق والصفحه .
- ١٠- أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي . المكتبات الجامعيه : دراسه في المكتبات الاكاديميه والبحثيه . ط٢ . القاهرة . مكتبه غريب ١٩٨٨ ص ٢٢٤ .

- ١١- نفس المصدر السابق والصفحة .
- ١٢- حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها واشكالها . القاهرة . مكتبة غريب ١٩٨٤ .
ص ٤١٩ . و
- Van Camp , A. Effective Search analysts. On line, Vol.3, N.2,P18
- 20.
- Dolan , D.R. and M.C. Krimin, the quality control of search analysts . on line , Vol .3 , No .2 , (1979) P.8 - 16 .
- ١٣- حورية ابراهيم مشالي . فعاليتيه اسلوب دراسة الحالة في تدريس المراجع : دراسة تطبيقية .
مجلة الكتب والمعلومات العربية . س ٩، ١٤ (يناير ١٩٨٩) . ص ١٢١ - ١٢٢ .
- ١٤- المصدر السابق ص ١٢٢ و
- Vann, Sarch K. training for librarianship be fore 1923. Chicago,
A.L.A. , 1961 .PP,4 - 35.
- ١٥- جامعة القاهرة . كلية الآداب . اللائحة الداخلية لكلية الآداب - جامعة القاهرة - الجيزة -
مطبعة جامعة القاهرة ، ١٩٨٥ م .
- ١٦- جامعة الإسكندرية - كلية الآداب . اللائحة الداخلية لكلية الآداب - جامعة الإسكندرية -
مطبعة جامعة الإسكندرية ١٩٨٥ .
- ١٧- حورية ابراهيم مشالي - المصدر السابق ص ٢٢ - ١٢٣ .
- ١٨- Glovin , Tomas J. the case method in libraryeducation recon-
sideral . in reference and library educatin : Essays in honor of
frances. 1982.
- ١٩- حورية ابراهيم مشالي . المصدر السابق ، ص ١٢٠ - ١٣٩ .
- ٢٠- Kats , William A. OP. Cit . Vol. 1 P . 10 - 13.
- ٢١- حشمت قاسم . خدمات المعلومات - مصدر سابق ص ٣١٦ .
- ٢٢- أحمد بدر - الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري في المكتبات المتخصصة . مصدر
سابق ص ٣٠ .
- ٢٣- المصدر السابق ص ٣١ .

- ٢٤- حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها واشكالها - مصدر سابق ص ٣١٨ .
- ٢٥- راجع : أحمد بدر وحشمت محمد علي قاسم . المكتبات المتخصصة : اداراتها وتنظيمها وخدماتها - ط٢ - الكويت - وكالة المطبوعات ١٩٧٨ ص ٣٧٩ - ٣٨١ .
- ٢٦- حشمت قاسم - خدمات المعلومات . مصدر سابق ص ٣١٨ - ٣١٩ .
- ٢٧- Kats , William A. Op. cit2 Vol 2 . p. 90
- ٢٨- L bid . Vol 1 . p . 16 , Vol 2 p . 61 - 62 , 90
- حشمت قاسم - المصدر السابق ص ٣٢٠ - ٣٢٣ .
- ٢٩- أحمد بدر . الخدمة المرجعية والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبه المتخصصة مصدر سابق ص ٦٣ .
- ٣٠- أحمد بدر وحشمت قاسم - المكتبات المتخصصة - مرجع سابق ص ٤٠١ .
- ٣١- حشمت قاسم - خدمات المعلومات ص ٣٢٤ .
- ٣٢- Kats , William A. OP. cit . Vol 2 p. 199 - 200 .
- ٣٣- حسن محمد عبد الشافي - تقييم الخدمة المكتبيه المدرسيه . مجله المكتبات والمعلومات العربيه . س٦ ، ع٢ (يوليو ١٩٨٦) ص ١٣٤ - ١٣٥ .
- ٣٤- لانكستر ، والفرد - نظم استرجاع المعلومات ، ترجمة حشمت قاسم - القايره مكتبه غريب ، ١٩٨١ ص ١٧٥ .
- ٣٥- Kats , William A. OP. cit. Vol 2 p . 204 - 207 .
- ٣٦- أحمد بدر . دراسات المستفيدين من الكتاب ومراكز المعلومات - مجله المكتبات والمعلومات العربيه س٦ ، ع١ (يناير ١٩٨٦) ص ١٣ .
- ٣٧- أحمد بدر - مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات - الرياض - دار المريخ للنشر . ١٩٨٨ م ص ٢٢١ .
- ٣٨- المصدر السابق ص ٢٥١ .
- ٣٩- محمد محمد الهادي . الادارة العلميه للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات . الرياض - دار المريخ ، ١٩٨٢ ص ٢٩٢ .
- ٤٠- Special libraries Association . Objectives for special Libraries . New York , 1964.
- ٤١- Withers , F.N. Standards for Library Service : on international survey . Paris , Unesco , 1974.
- ٤٢- حسن عبد الشافي . المصدر السابق ص ١٤٤ .

الفصل الثالث

**خدمات الإسترجاع على
الخط المباشر**

تعريف

يشير مصطلح نظام المعلومات Information system إلى مجموعة من الإجراءات المنظمة لتجميع وتجهيز واختزان واسترجاع وبحث المعلومات للمستخدمين من النظام ، ويتكون نظام المعلومات من : مجموعة من المعلومات المسجلة ، أولى الأمر الذين يقومون بتنظيم المجموعة وحفظها واسترجاعها ، والمستخدمين الذين يطلبون المعلومات فضلا عن مجموعة من الأنماط والسلوك والعادات والتقاليد التي يتم بواسطتها إنشاء علاقة متبادلة بين المؤسسات التي تتيح المعلومات - المتمثلة في أولى الأمر - والمستخدمين ، هذا وينبغي علي نظام المعلومات أن يرد علي استفسارات المستخدمين وأن يخبره أين يجد معلوماته وأن ينقلها له عندما يقرر أنه يرغبها .

ونظام المعلومات في أي وسط أو مجتمع إنما هو بمثابة الجهاز العصبي في الكائن الحي فبقدر قوة هذا النظام وسلامته واستقامة قنواته بقدر ما توفر لهذا المجتمع مقومات القوة والازدهار (١)

وهناك نوعان أساسيان لنظم المعلومات :

النوع الاول يطلق عليه نظم استرجاع الوثائق Document Retrieval system أو نظم S استرجاع الإشارات البيولوجرافية systems Reference retrieval وهي تسترجع إما النصوص الكاملة للوثائق أو لأجزاء من الوثائق مثل الفقرات الأولى أو لعناصر معينة من الوثيقة مثل الرقم أو الترميز أو المستخلص أو الإشارة البيولوجرافية .

والنوع الثاني يطلق علي نظم استرجاع الحقائق Fact retrieval systems أو نظم توفير البيانات Data providing systems وهذه النظم لا تشير أو تقتبس أجزاء معينة من الوثيقة كما يتبع في نظم استرجاع الوثائق بل تقبل الأسئلة المباشرة التي تتعلق بموضوعات الاهتمام وتوفر اجابات محددة من رصيد الحقائق والاحصاءات المخزنة (٢) .

والنوع الاول هو أكثر شهرة وانتشارا ووجودا بل إنه عندما يطلق لفظ نظام المعلومات او نظام استرجاع المعلومات فإنه يعني نظام استرجاع الوثائق ، وعلي الرغم من أن مصطلح استرجاع المعلومات ليس بالمصطلح المناسب لنظم استرجاع الوثائق لاننا لا نسترجع معلومات ولكن نسترجع وثائق او اشارات بيولوجرافية الا أن لفظ استرجاع معلومات هو المصطلح الذي شاع استخدامه للدلالة علي نظم المعلومات واسترجاع الوثائق .

وقد مرت نظم استرجاع المعلومات بعدة مراحل قبيل الأربعينات من هذا القرن ، كانت نظم استرجاع المعلومات من النمط اليدوي الصرف : الكشافات والفهارس في الشكل البطاقي والمطبوع وكانت هذه الوسائل الاسترجاعية مسبقة الربط Precoordinate وامكانياتها محدودة جدا فيما يتعلق بالبحث والاسترجاع .

وقد احضرت الأربعينات اهم تطور في تاريخ استرجاع المعلومات وهو ابتكار نظم الاسترجاع لاحقة الربط Post Coordinate وهذه النظم اليدوية في معظمها قدمها باتن وكوردينر وتاوبي ومرز وتمثلت في نظم البطاقات مثلثة الحافة والبيك - أبو ونظام المصطلح الواحد . اما الخمسينات فانها قد احضرت الاشكال المبكرة للميكنة مثل نظم تجهيز البيانات باستخدام البطاقات المثقبة . بالاضافة الي نظم الاسترجاع الميكروفيلمية .

وقد شهدت الستينات نظم الاسترجاع الالكترونية المعتمدة علي الاشرطة المغنطية والعاملة باسلوب الاتصال غير المباشر والتجهيز علي دفعات ، كما شهدت هذه الفترة ايضا النظم الميكروفيلمية المتطورة .

أما السبعينات فانها فترة نظم استرجاع المعلومات علي الخط المباشر . وقد احضرت الثمانينات تطور آخر وهو نظم الاقراص البصرية (الليزريات) بنوعها القرص الرقمي وقرص الفيديو . ومن المتوقع ان تكون - اواخر - التسعينات هي النظم اللاورقية (٣) . وسوف نتحدث في هذا الفصل عن واحدة من هذه النظم وهو نظام استرجاع المعلومات علي الخط المباشر ، ويقوم البحث علي خمسة محاور اساسية :

١ - الاطار العام لقضية استرجاع المعلومات علي الخط المباشر .

٢ - المكونات والتجهيزات .

٣ - اجراءات البحث والاسترجاع .

٤ - التكلفة والتقييم .

٥ - آفاق المستقبل : الاقراص البصرية وتأثيرها علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر .

وقد مهدت للموضوع بحديث عام عن مرادف البيانات وسبل التعامل معها .

مرادف البيانات وسبل التعامل معها

مرصد البيانات Data base وبنك المعلومات Data Bank أو Information Bank من

المصطلحات الجديدة التي بدأت تنتشر في السنوات الأخيرة إنتشاراً واسعاً ، وعلي الرغم من عدم التمييز في حدود استعمال كل منها فتارة يستعملان استعمالاً تبادلياً للدلالة علي الملفات الالكترونية أو قواعد البيانات النصية Textual أو الرقمية Numorical * الا انه يشيع القول بأن بنك المعلومات هو اختزان المعلومات او البيانات الرقمية والاحصائية وغيرها بصورة مباشرة ، أما مرصد البيانات فهو للاختزان الببليوجرافي بكل أنواعه حتي ولو كان مصحوباً بمستخلصات لمحتويات المواد كذلك * (٤) ومن ثم فإن المجال الدلالي لمرصد البيانات اوسع من المجال الدلالي لبيتك المعلومات ولذلك فإن المرصد غالباً ما يرد مصحوباً بصفة تبين طبيعة البيانات التي يغطيها ، مثل مرصد البيانات الببليوجرافية .

بمراسد البيانات الببليوجرافية عيانه عن سلسلة من التسجيلات الببليوجرافية Bibliographic Records المرتبطة فيما بينها ، وتشتمل كل تسجيلة علي البيانات اللازمة لتحقيق هوية الوثيقة (٥) وهي بيانات ببليوجرافية عادية يضاف إليها الرقم المسلسل للوثيقة ولغتها وطرق الحصول عليها وقد يزيد عليها بيان بالاستشهادات المرجعية أو عدد المراجع فضلاً عن مستخلص الوثيقة .

وتتيح مراسد البيانات للمستفيد الكثير من المزايا هي :-

١- تنوع المخرجات والخدمات اعتماداً علي عملية مدخلات واحدة فمن الممكن لمخرجات المرصد ان تشمل خدمات البث الانتقائي للمعلومات سواء كان فرعياً أو جماعياً أو معيارياً والكشافات والمستخلصات وخدمات البحث المراجع والببليوجرافيات المتخصصة .

٢ - امكانية اجراء العديد من عمليات البحث في نفس الوقت .

٣ - القدرة علي توفير الكثير من المداخل للوثيقة الواحدة وبشكل غاية في الاقتصاد .

٤ - القدرة علي اجراء عمليات البحث المفرقة في التعقد والتي تنطوي علي أعداد كبيرة من المصطلحات التي تربط بينها علاقات مركبة .

٥ - أن الناتج المطبوع والمشمعل علي مستخلصات في بعض الاحيان يعفي المستفيد من استنساخ الببليوجرافية وتسجيل المنكرات .

٦ - التعامل مع مراسد البيانات ليس لها نظير مطبوع مثل ال TOXLINE الذي بدأت المكتبة القومية للطب بالولايات المتحدة الامريكية انتاجه عام ١٩٧٤ .

٧ - من الممكن بمجرد وضع مراصد البيانات في شكل مقروءات استنساخه بسهولة وبتكاليف زهيدة ونقله من مكان لآخر حيث يتسنى الإفادة منه وتقديم خدمات المعلومات من جانب عدد من مراكز المعلومات المختلفة (٦).

ومن المعروف ان مراصد البيانات بدأت تنمو في السنوات الماضية وذلك نتيجة للتناقض المطرد في التكاليف " فبينما كانت تكلفه إجراء ١٠٠ الف عملية ضرب في عام ١٩٥٢ حوالي ١,٢٥ دولارا اخفضت تكلفه إجراء نفس العدد من العمليات الي حوالي ٠,٠٥ دولارا في عام ١٩٨٠ " (٧) . وتتصدر الولايات المتحدة الامريكية قائمة الدولة المنتجة لمراصد البيانات حيث توجد بها - عام ١٩٨٢ - أكثر من ١٥,٠٠٠ نظام لمراصد البيانات Sysat Data base هذه المراصد متاحة للاستخدام المباشر من جانب المجتمع الأمريكي بكل فئاته وفي كل نشاطه مثل الاستخدامات المصرفية (البنوك) ، جرز الخطوط الجوية استخدام البطاقة المالية Credit cord او دفع ابي فاتورة للتليفون أو الكهرباء إلي غير ذلك من المعاملات فضلا عن الاستخدامات العلمية والبحثية للمراصد المتخصصة (٨) .

وتأتي دول أوروبا الغربية في المرتبة الثانية أما الموقف في البلاد العربية فثمة مرصد للبيانات متاح للاستخدام المباشر مثل نظام الأكاديمية الطبية العسكرية والشبكة القومية للمعلومات وكلاهما بمصر فضلا عن مرصد المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية W.H.O بالاسكندرية ، ومن ناحية أخرى يوجد العديد من المراصد في البلاد العربية مثل بنك المعلومات الفارابي وبنك المعلومات الصناعية التابعين لجامعة الدول العربية .

ويتساوي مع وجود المراصد وتعددتها في الأهمية حرص منتجي المراصد علي إتاحة فرص الإفادة منها من جانب الأفراد والمؤسسات الأخرى وقد شهد العقدان الماضيان العديد من التطورات المتلاحقة في ميدان الإفادة من خدمات المراصد ، ويذكر لانكستر (٩) سبعة طرق رئيسية يمكن من خلالها الاستفادة من مراصد البيانات .

ونستطيع ان نصنف هذه الطرق السبع في قسمين أو سبيلين :-

السبيل الاول : البحث والاسترجاع عن طريقة التجهيز علي دفعات بعيدا عن الخط المباشر

وذلك إما عن طريقة الحصول علي المراسد علي أشرطة ممغنطة ، إما بالشراء أو الائتجار أو الاشتراك في تشكيل تعاوني .

السبيل الثاني : هو البحث والاسترجاع علي الخط المباشر ويتم ذلك أيضا إما عن طريق الاتصال بمراسد البيانات عن بعد عن طريق منافذ الخط المباشر مثل بنك النيويورك تايمز أو شراء حق الافادة علي الخط المباشر من خلال أحد مراكز الخدمة علي الخط أو الاشتراك في إحدي شبكات المعلومات .

وقد خصص هذا الفصل لدراسة ومناقشة قضايا السبيل الثاني " الاسترجاع علي الخط المباشر " اما السبيل الاول فله قصة أخرى سوف نعالجها في دراسة أخرى بإذن الله .

١ - الإطار العام لقضية الاسترجاع علي الخط المباشر

نظام استرجاع المعلومات علي الخد المباشر On line information Retrieval عبارة عن " مراسد بيانات يمكن البحث فيها بطريقة إيعازية تفاعلية عن طريق منفذ Terminal للاتصال بالحاسب الألكتروني " ولا يختلف الأمر اذا كان المنفذ في مبني الحاسب أو علي بعد آلاف الأميال .

وللافادة من هذه الخدمة يجلس المستفيد أو من يقوم بأجراء البحث إلي منفذ متصل بالحاسب الألكتروني المركزي عن طريق خط هاتفي عبر شبكة الاتصال عن بعد Telecommunication ، وبإمكان المستفيد أو الباحث بواسطة المنفذ الاتصال بالمئات من مراسد البيانات وبذلك يكون المستفيد علي الخط مع برنامج الاسترجاع بنفس الطريقة التي يكون بها أي إنسان علي الخط عندما يتحدث مع إنسان آخر هاتفيا (١٠) .

وهناك ثلاث صفات مرتبطة باسترجاع المعلومات علي الخط المباشر هي إقتسام الوقت والفورية والصفة الإيعازية أو التفاعلية .

ويعني إقتسام الوقت Timesharing ببساطة إقتسام وقت تجهيز الحاسب بين عدة أنشطة مستقلة ، ويقصد بإقتسام الوقت علي الخط المباشر توزيع وقت التجهيز الآلي علي عدة منافذ أي أنه يعمل من خلال عدد من المنافذ المستقلة القابلة للاستخدام المتزامن مع إعطاء كل مستفيد من المنفذ وقتا للتجهيز كلما احتاج اليه بما يؤدي الي ايهامه في معظم الأوقات بأنه المستفيد الوحيد من امكانيات الحاسب (١١) .

والصفة الثانية هي الفورية وتعني إستجابة الحاسب بسرعة تكفل التفاعل مع عمليات البحث الإيعازي الذي يقوم به المستفيد (١٢) .

أما الصفة الثالثة وهي التحوار بين المستفيد والحاسب لادخال تعديلات فورية علي استراتيجية البحث وتنقية مخرجاته بناء علي مايتلقاه من النظام .

ولتوضيح فكرة التحوار هذه سوف نورد مثالا لبرنامج باللغة الطبيعية لموضوع " التعاون في تزويد النوريات بالمكتبات المتخصصة " .

المستفيد : إبحث عن كل الإشارات البليوجرافية التي تشمل علي مصطلحات التعاون وتزويد النوريات والمكتبات المتخصصة .

النظام : هناك ١٢٠ تسجيلة تشتمل علي هذه المصطلحات .

المستفيد : كم من هذه التسجيلات نشرت في الفترة من ١٩٨٠ - ١٩٨٥ .

النظام : ٢٢ تسجيلة ينطبق عليها هذا الشرط .

المستفيد : كم من هذه التسجيلات ال ٢٢ نشرت في أمريكا .

النظام : ١٦ تسجيلة ينطبق عليها هذا الشرط .

المستفيد : أعرض ٣ من هذه التسجيلات ال ١٦ .

النظام : هاهي أحدث ٣ تسجيلات .

المستفيد : لآباس أضيع ال ١٦ تسجيلة مشتملة علي المستخلصات .

النظام : هاهي التسجيلات التي طلبتها .

المستفيد : انتهت مهمتي الآن .

النظام : إلي اللقاء - مرصد الأكاديمية العربية للنقل البحري .

والغرض من هذا المثال الافتراضي القاء الضوء علي الطابع التفاعلي التحواري الإيعازي للتعامل مع نظام الاسترجاع علي الخط المباشر .

وإذا أردنا نتتبع نشأة وتطور الاسترجاع علي الخط المباشر فسنجد أن أقدم تجارب لها أهميتها لاسترجاع المعلومات علي الخط المباشر ترجع إلي حوالي عام ١٩٦٤ وهي التجارب التي أجراها كسلر Kessler بمعهد ماساوتس للتكنولوجيا M.I.T في علوم الفيزياء .

وفي عام ١٩٦٥ بدأت تجارب نظام ريكون RECON (جهاز التخاطب مع الحاسب عن بعد

من الصعوبات والعقبات Drowbacks التي تواجه مراكز المعلومات عند استخدام هذه النظم منها :

١ - نقص التغطية الراجعة فمعظم المراسد تغطي المواد المنشورة في فترة الستينات والسبعينات حتي الآن .

٢ - حاجة امناء المكتبات إلي وسيط بين الخدمات والمستفيد وهو من يقوم بعملية البحث وما يتبع ذلك من وقت ومصادر يحتاجها تدريب الباحث أو الوسيط .

٣ - التجهيزات والتكاليف .

والحقيقة أن هذه العقبات لم يعد لها وجود وليس أدل علي ذلك من النمر الجرثومي للمراسد ومن الزيادة المطردة في عدد المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم هذه المراسد سواء عن طريق الاسترجاع علي الخط المباشر أو عن طريق التجهيز علي دفعات .

٢ - المكونات والتجهيزات :

٢ / ١ بناء الملف File Building (١٨)

وتتكون نظم الاسترجاع علي الخط المباشر عادة من ثلاث ملفات مستقلة ولكنها يرتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا في نفس الوقت ، تحفظ علي اسطوانة أو أي وسيلة من وسائل الاختزان التي تكفل الوصول المباشر . وتشمل هذه الملفات : الملف الكشفي ، الملف المقلوب الخاص بالتوقيعات ، ثم ملف التسجيلات الكاملة .

- الملف الكشفي : عبارة عن قائمة هجائية بالمصطلحات القابلة للبحث في مراسد البيانات . ويرد مع كل مصطلح في هذا الملف عنصران من البيانات

(١) موقع إختزان التوقيعات الخاصة بالمصطلح علي الاسطوانة .

(٢) عدد التوقيعات المرتبطة بهذا المصطلح ، أي حصر يمثل عدد الوثائق التي أعطيت هذا المصطلح بالذات .

- الملف المقلوب : فانه يضم بالنسبة لكل مصطلح وارد في الملف الكشفي قائمة بجميع أرقام الوثائق المتصلة بهذا المصطلح ، أي قائمة بأرقام جميع الوثائق التي استعمل هذا المصطلح الكشفي في تشكيلها .

- اما ملف التسجيلات الكاملة أو الملف الخطي : فهو مرتب وفقا لأرقام الوثائق ويشتمل هذا

- المباشر يتمتع بالمزايا التالية (١٦) .
- ١ - السرعة الكبيرة حيث تظهر نتائج البحث علي الخط المباشر فورا ويمكن الحصول علي المخرجات مطبوعة في دقائق .
 - ٢ - تساعد هذه النظم المستفيد في اجراء البحث المعقد والذي يتطلب اجرائه بحثا في اكثر من مرصد ومن ثم فإن الباحث يمكن أن يطمئن إلي تغطية جميع مصادر المعلومات المتاحة في أثناء البحث أو ما يسمى بالشمول (النسبي) .
 - ٣ - الفورية في تجديد المعلومات حيث تجدد مراصد البيانات شهريا أو اسبوعيا وغالبا ما تتم قبل توزيع أعداد دوريات الاستخلاص المطبوعة علي المشتركين .
 - ٤ - أن الطابع التفاعلي للاسترجاع علي الخط المباشر يكفل درجة كبيرة من المرونة حيث يمكن تعديل استراتيجية البحث أو تغيير اتجاه البحث كلية بالإضافة إلي وجود العديد من مداخل البحث الإضافية للبحث علي الخط المباشر .
 - ٥ - سهولة الوصول إلي عدد كبير من الكشافات ومراصد البيانات التي قد لاتكون متاحة محليا أو لا يوجد لها نظير مطبوع .
 - ٦ - قضي الاسترجاع علي الخط المباشر علي مشكلة التشتت الجغرافي والحواجز المكانية حيث يمكن الوصول عن طريق شبكات الاتصال عن بعد إلي أي مرصد بيانات ومن ثم يتيح للمكتبات الصغيرة المحدودة الإمكانيات أن تقدم خدمات معلومات علي مستوى عال .
 - ٧ - البساطة في التكاليف والتجهيزات حيث لايتطلب تقديم خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر أكثر من مصدر كهربائي وتليفون ومنفذ صغير يمكن نقله بسهولة .
 - ٨ - فعالية التكلفة حيث يسهم الاسترجاع علي الخط المباشر في تخفيض ما تتحمله المكتبات من نفقات وذلك بالغاء الاشتراك في خدمات التكشيف والاستخلاص وغيرها من الخدمات الببليوجرافية المطبوعة المكلفة ولاتستخدم بكثافة .
 - ٩ - يؤدي هذا النوع من الخدمات إلي دعم وتعزيز الإنتماء المهني لدي المكتبيين ومن ناحية اخري أعفي أخصائي المعلومات من كثير من الجهد المضني الذي ينطوي عليه بحث الانتاج الفكري يدويا فضلا عن إتاحة فرصة التعامل المباشر مع المستفيدين .
- وفي مقابل هذه المميزات - وحتى تكتمل الصورة - أشار أنتوني Antony (١٧) إلي مجموعة

من الصعوبات والعقبات Drowbacks التي تواجه مراكز المعلومات عند استخدام هذه النظم منها :

١ - نقص التغطية الراجعة فمعظم المراسد تغطي المواد المنشورة في فترة الستينات والسبعينات حتى الآن .

٢ - حاجة امناء المكتبات إلي وسيط بين الخدمات والمستفيد وهو من يقوم بعملية البحث وما يتبع ذلك من وقت ومصادر يحتاجها تدريب الباحث أو الوسيط .

٣ - التجهيزات والتكاليف .

والحقيقة أن هذه العقبات لم يعد لها وجود وليس أدل علي ذلك من النمو الجرثومي للمراسد ومن الزيادة المطردة في عدد المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدم هذه المراسد سواء عن طريق الاسترجاع علي الخط المباشر أو عن طريق التجهيز علي دفعات .

٢ - المكونات والتجهيزات :

٢ / ١ بناء الملف File Building (١٨)

وتتكون نظم الاسترجاع علي الخط المباشر عادة من ثلاث ملفات مستقلة ولكنها يرتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا في نفس الوقت ، تحفظ علي اسطوانة أو أي وسيلة من وسائل الاختزان التي تكفل الوصول المباشر . وتشمل هذه الملفات : الملف الكشفي ، الملف المقلوب الخاص بالتوقيعات ، ثم ملف التسجيلات الكاملة .

- الملف الكشفي : عبارة عن قائمة هجائية بالمصطلحات القابلة للبحث في مراسد البيانات . ويرد مع كل مصطلح في هذا الملف عنصران من البيانات

(١) موقع إختزان التوقيعات الخاصة بالمصطلح علي الاسطوانة .

(٢) عدد التوقيعات المرتبطة بهذا المصطلح ، أي حصر يمثل عدد الوثائق التي أعطيت هذا المصطلح بالذات

- الملف المقلوب : فإنه يضم بالنسبة لكل مصطلح وارد في الملف الكشفي قائمة بجميع أرقام الوثائق المتصلة بهذا المصطلح ، أي قائمة بأرقام جميع الوثائق التي استعمل هذا المصطلح الكشفي في كشفها .

- اما ملف التسجيلات الكاملة أو الملف الخطي : فهو مرتب وفقا لأرقام الوثائق ويشتمل هذا

الملف بالنسبة لكل وثيقة في مرصد البيانات علي مختلف البيانات البيليوغرافية التي تشمل علي الأقل الإشارة البيليوغرافية الكاملة ، كما أنها لا يمكن أن تشمل في بعض الأحيان مستخلصا للوثيقة أو قائمة بجميع المصطلحات الكشفية المرتبطة بهذه الوثيقة .

فبينما يدخل الباحث مصطلح البحث يقوم النظام بمراجعة الملف الكشفية ويخطر الباحث بعدد الوثائق الموجودة التي تلبي طلبه ، وكذلك الحال مع أي مصطلحات أخرى يدخلها ، حينما يطلب الباحث التوفيق بين مجموعتين يتوجه النظام إلي المواقع المناسبة الخاصة بكل المصطلحين في الملف المقلوب حيث يسجل أرقام الوثائق المرتبطة بهما ويقارن بين القائمتين لاكتشاف الأرقام المشتركة ويخبرها الباحث . عندما يريد الباحث الاطلاع علي هذه الوثائق فانه يدخل الامر " PRINT" الذي يؤدي إلي إسترجاع تسجيلات الوثائق من ملف التسجيلات .

٢ / ٢ التجهيزات Equipment

بالإضافة الي ملفات البيانات الثلاث التي يتكون منها أي مرصد بيانات تعتمد خدمات الاسترجاع المباشر علي التجهيزات المادية الآتية (١٩) .

١٨ / ٢ / ٢ المنفذ Terminal

المنفذ هو الجهاز الذي يتم بواسطته الإتصال بنظام الاسترجاع علي الخط المباشر ، وهناك فئتان من المنافذ هما المنافذ الطابعة ومنافذ العرض البصري ذات الشاشات التليفزيونية أو أنبوبة أشعة كاثود C.R.T ، ولوحة المفاتيح Keyboard عنصر أساس في كلا النوعين من المنافذ وهي أشبه بلوحة مفاتيح الآلة الكاتبة لكنها تزيد عليها ببعض المفاتيح الخاصة بالرموز الإضافية . وهناك بعض المنافذ المزودة بذاكرة والمنافذ القادرة علي اجراء بعض عمليات التجهيز كالتحرير والفرز.

٢ / ٢ / ٢ هاتفون Telephone

يستخدم الربط بين المنفذ وأقرب وحدة لشبكة الاتصال عن بعد المستخدمة أو أحيانا للربط المباشر مع نظام الكمبيوتر المحمل عليه مرصد البيانات ولابد أن يكون متصلا بخط خارجي مباشر بدلا من الاتصال بالسويتش وذلك لعدة أسباب أولها : ارتفاع احتمالات المقاطعة في حالة الاتصال عن طريق السويتش بالإضافة إلي أن عمليات البحث قد تستغرق وقتا طويلا وهذا أمر غير مألوف بالنسبة للاتصال عن طريق السويتش فضلا عن ضمان الحصول علي خط الاتصال كلما دعت

الحاجة لذلك .

٣/٢/٢ محول Modem

يتم بتجهيز المعلومات في كل من المنفذ ونظام الكمبيوتر بشكل رقمي بينما تحتاج لان تكون بشكل يمكنها من التوافق مع نظام التليفون ، لذا من الضروري قلبها من شكل لآخر والعكس ، هذا الاجراء يسمى التحويل والآداء التي تقوم به المحول Modem وهو تركيب من Modulator Demodulator ومهمة التحويل هي تحويل الإشارات الرقمية Digital إلى اشارات صوتية وبالعكس وهناك نوعان من المحولات

- محولات سلكية : Hard-wired Modem وهو محول يرتبط سلكيا باستمرار بسماعة التليفون وهو عبارة عن صندوق ضخم إلى حد ما ثقيل الوزن جدا .

- المقرنة الصوتية Acoustic Couplet : وهي عبارة عن صندوق صغير توضع فيه سماعة التليفون في فتحتين مبطنتين بالمطاط لعزلها عن التشويش وهي تتميز بانخفاض أسعارها والمرونة في استخدامها حيث يمكن أن تستخدم مع أي تليفون عادي ، إلا أنها عادة ما تؤدي إلى إرتفاع درجة الشوشرة Noise وزيادة عدد اخطاء النقل عند بلوغ مستوي السرعة ٣٠ CPS ، ومن الجدير بالذكر أن هناك بعض المنافذ بداخلها مقرنة صوتية .

٤/٢/٢ شبكة الاتصال Communication network

ويقصد بشبكة الاتصالات تلك الشبكة المصممة لنقل المعلومات من الحاسبات الألكترونية ومن بين الأساليب المتبعة في كثير من هذه الشبكات ما يسمى بتحويل الرسائل إلى مجموعات Packet switching وبمقتضى هذا الأسلوب تجزأ الرسائل التي يتم إرسالها عبر الشبكة إلى مجموعات قصيرة ذات أطوال ثابتة وترسل كل مجموعة على حدة .

ومن الشبكات المصممة خصيصا لنقل المعلومات الرقمية نجد TYMENT و TELENT اللتان يتركز إستخدامهما في أمريكا الشمالية بصفة أساسية وتستخدم كذلك في أوروبا ، وأيضا الشبكة الأوروبية ESANET وهي خاصة بمركز المعلومات التابع للوكالة الأوروبية للفضاء - ESA TRS وكذلك SCANNET وهي الشبكة الأوروبية EURONET التي تهدف إلى كفاءة الوصول السريع والمتوازن إلى المعلومات العلمية ، الفنية من جانب جميع دول المجموعة الأوروبية ، وأساس هذا المشروع شبكة دولية للاتصالات عن بعد تستخدم لنقل المعلومات من

الحاسبات الالكترونية .

٢ / ٣ مسئول البحث (٢٠)

القطب الثالث في عملية استرجاع المعلومات علي الخط المباشر هو الباحث rcherSea الذي يقوم بدور الوسيط بين المستفيدين ونظم الاسترجاع علي الخط المباشر ، وتنقسم المهام المنوطة به الي فئتين هما : المهام الفكرية والمهام الادارية وسوف نعرض للمهام الفكرية عند الحديث عن اجراءات البحث الاسترجاع أما المهام الادارية فهي تتمثل في :-

- ١ - تجميع وتنظيم الادلة والموجزات الارشادية والمكانز وغيرها من أدوات العمل .
- ٢ - المحافظة علي التجهيزات بتنظيم عقود الايجار والصيانة .
- ٣ - الاتصال بمسؤولي النظم المضيفة ومديري شبكات الاتصالات .
- ٤ - مراجعة فواتير التعامل مع النظم والشبكات والهاتف .
- ٥ - اعداد فواتير المستفيدين من الخدمة وتحصيلها .
- ٦ - إيصال المعلومات الحيوية المتصلة بالتغييرات والاضافة وغير ذلك مما يطرأ علي النظم والمراسد إلي كل من يهتم بها في المؤسسة .
- ٧ - الاحاطة الدائمة بتطورات المجال وذلك بالاطلاع علي الدوريات المناسبة والنشرات الإخبارية وحضور المؤتمرات واجتماعات المستفيدين . . . الخ .
- ٨ - التعرف بالخدمة في أوساط المستفيدين المحتملين من خلال اعداد مواد الدعاية .
- ٩ - المشاركة في المراجع والتعليم والتدريب .
- ١٠ - التخطيط للمستقبل .

وللقيام بالوظائف الفكرية والإدارية المنوطة بالباحث يجب أن تتوافر لديه مجموعة من الصفحات يمكن تقسيمها إلي فئتين :

- أ - المهارات والمعرفة المكتسبة حيث يحتاج الباحث إلي الخبرة الموضوعية والخلفية الدراسية عندما يكون البحث في مجال موضوعي محدد في العلوم الطبيعية إذ يكون علي دراية بالمصطلحات والمفاهيم في المجال فضلا عن الإحاطة بالخصائص المميزة لكل مرصد بيانات ، ومن المهم كذلك أن يكون لديه قدر من مهارة الضرب علي الآلة الكاتبة .
- ب - الخصائص الشخصية وتتمثل في الثقة بالنفس - العقلية المنطقية والقدرة علي التألف مع

الآخرين - الحرص علي استكمال التدريب بالمزيد من الجهد الفردي - الذاكرة القوية - الصبر والجلد - عادات العمل المناسبة فضلا عن القدرة اللغوية التي تمكنه من التعرف علي المترادفات وتوقع الأشكال المختلفة للكلمات .

ولكي يقوم الباحث بمهامه هذه لابد أن تتوافر له مجموعة من أدوات العمل مثل :

أ - نشرات التعريف بالنظم حيث تعطي الحقائق الأساسية عن النظام .

ب - الأدوات المساعدة في البحث (الأدلة - المكانز - خطة التصنيف - قوائم تردد المصطلحات)

ج - دليل تشغيل النظام .

د - النشرات الإخبارية لتتبع أخبار النظم وما يطرأ عليها من تطورات مثل

هـ - الدوريات المهنية مثل Online & Online Review

٣- إجراءات البحث والاسترجاع :

عادة ما يبدأ البحث بالإحساس بالحاجة إلي المعلومات ثم اللجوء إلي المكتبة أو مركز المعلومات طلبا للمعلومات التي تلبي هذه الحاجة ، ويمكن القول ببساطة أن البحث عادة ما يبدأ بسؤال أو استفسارا يتقدم به أحد المستفيدين (٢١) ، ويقدر ما يكون المستفيد قادرا علي تحديد احتياجاته من المعلومات تكون دقته في صياغة استفساره ، فضلا عن قدراته اللغوية والمادة بمصطلحات تخصصه وخبراته العلمية والبحثية وتجاربه السابقة في التعامل مع نظم المعلومات (٢٢) .

ويمكن أن يقدم المستفيد استفساره بالاتصال الهاتفي بأخصائي المعلومات أو بالزيادة الشخصية أو البريد . لكن لابد في النهاية من تنظيم لقاء - إن أمكن بين المستفيد والباحث وهو ما يسمى بالمقابلة المرجعية . وذلك لتحديد المجال الموضوعي للبحث والتعرف علي أهداف المستفيد ووافقه وسماته .

وفي هذه المرحلة يتم تحديد نوعية النظام الذي يلبي الإجابة عن الإستفسار ذلك لأن هناك العديد من الاستفسارات يمكن الإجابة عليها بكفاءة بالنظم التقليدية من المراجع المختلفة مثل الكشافات والمستخلصات ودوائر المعارف ، كما أن هناك استفسارات تتطلب الاسترجاع علي الخط المباشر .

ويري جيمس مالوني (٢٣) أنه ينبغي عند تقرير ما اذا كان من الأفضل إجابة الاستفسار بطريقة تقليدية أو علي الخط المباشر أن نضع في الاعتبار العوامل السبعة التالية :

- ١ - طبيعة الموضوع ، فهناك موضوعات غير مغطاه في مراصد البيانات والوقوف علي ذلك ينبغي إستشارة الأدلة الإرشادية للمراصد والنشرات الإخبارية الذي يصدرها منتج المراصد وكذلك الدوريات المهنية مثل Online Review .
 - ٢ - طبيعة السؤال من حيث الحدود الموضوعية والزمنية والجغرافية واللغوية ودرجة تعقد الاستفسار ، وبمعني إذا كان السؤال يضم المفاهيم أو مفهوم واحد .
 - ٣ - هل يحتاج المستفيد إلي بحث شامل لكل مانشر في الموضوع أم يحتاج إلي عدد قليل من المقالات لإعداد بحث صغير .
 - ٤ - مدى سرعة احتياج المستفيد للنتائج .
 - ٥ - مدى اكتمال المعلومات عن الاستفسار فأحيانا يكون طلب البحث غير محدد مما ينتج عنه إسترجاع إشارات كثيرة ليست مطلوبة (أي زيادة نسبة الاستدعاء) .
 - ٦ - تفضيل المستفيد لاجراء البحث علي الخط المباشر ، وقد يكون من الممكن تنفيذه بدقة بطريقة تقليدية وذلك لعدم ارتياحه إلي أدوات المكتبة .
 - ٧ - مدى كفاءة الموظفين ومراصد البيانات .
- بعد تلقي الاستفسارات واتخاذ القرار باسترجاع نتائجه علي الخط المباشر يمر البحث بمجموعة من الخطوات والمراحل . وهي مانسميها اجراءات البحث والاسترجاع علي الخط المباشر وتشمل هذه الاجراءات ما يلي:
- اعداد البحث .
 - تنفيذ البحث .
 - تقديم النتائج .

٣ / ١ اعداد البحث :-

بعد تلقي الاستفسار يقوم أخصائي المعلومات أو مسئول البحث علي الخط المباشر باجراء بعض العمليات التمهيدية قبل القيام بتنفيذ البحث بغية الاطمئنان لنتائج البحث وضمان فعاليتها سواء من الناحية الاقتصادية أو من حيث القدرة علي إرضاء المستفيد وتتمثل هذه العمليات التمهيدية في مناقشة المستفيد في موضوع البحث في ضوء الاعتبارات السبعة السابقة الإشارة إليها كذلك

يلجأ مسئول البحث إلى إستشارة بعض المراجع وأدوات العمل الخاصة به كالأدلة والموجزات الإرشادية والمكانز وغيرها من أدوات البحث (٢٤) .

بعد ان ينتهي مسئول البحث من هذه العمليات التمهيدية ويتبين له أن هذا الاستفسار صالح للبحث والاسترجاع علي الخط المباشر يقوم بالاعداد للبحث ويشمل الاعداد للبحث الخطوات التالية :-

١/١/٣ اختيار مرصدا للبيانات

ويتوقف ذلك علي المجال الموضوعي الذي يغطي المرصد ونوعيات الوثائق التي يضعها ومدي شمولية المرصد ومضابغة ذلك بالمجال الموضوعي للاستفسار ومدي شمولية البحث المطلوب ، كذلك ينبغي مراعاة التداخل الموضوعي في مجالات تغطية المرصد والعناصر التي تضمها التسجيلة الجيولوجرافية وإلي أي حد يعتبر مرصد البيانات جاريا فضلا عن سياسة التكتشف المتبعة في تكتشف الوثائق .

٢/١/٣ اختيار نظام الاتصال

هناك بعض المرصدا المتاحة علي الخط المباشر يمكن الوصول اليها من خلال نظام اتصال واحد عن طريق خدمة اتصال واحدة ، لكن معظم قواعد البيانات يمكن الاتصال بها عن طريق أكثر من مورد أو متعهد وذلك باستخدام أكثر من نظام للاتصال (٢٥) لذا يجب اتخاذ قرار اختيار أكثر موردي (نظم الاتصال) المرصدا ملائمة لموضوع البحث ويتم ذلك اعتمادا علي ما يلي :-

- معرفة إن كان النظام يضم مرصد البيانات كله أم جزءا منه فقط والسنوات التي يضمها .
- إمكانية بحث أكثر من عنصر واحد في التسجيلة من مرصد البيانات من خلال خدمة واحد .
- معرفة الأشكال المتاحة لدراسه تفصيلات المراجع المسترجعه وإمكانية اختيار أي العناصر المطلوبه مثل المؤلف ، العنوان ، المستخلص أم أن النظام أقل مرونة يعطي فقط أشكالا قليلة محددة .

- معرفة المعلومات التي تضعها كل خدمة من كل مرجع وهل هي متماثلة فيها جميعا أم أن هناك خدمات تضم معلومات تكتشف اضافيه أو مستخلصات .

- التيسيرات المتاحة في كل خدمة لاجراء البحث وفقا للعبارات أو وفقا لمدي التقارب بين الكلمات أو البتر Truncation بكل اشكاله
- إمكانية تحديد اللغة بسهولة لدي مرصد بيانات .

- مدي سهوله الطلب علي الخط المباشر لقاعده بيانات محده .

- تكلفه نفس قاعده البيانات في الخدمات المختلفه (٢٦)

ومن الصعب المفاضله بين موردي المراسد علي أساس التكلفة ولكن هناك عوامل أخرى وضعها في الاعتبار مثل تكلفه الإتصال القريب بالكمبيوتر المضيف وهل تكلفه حق التأليف نرصد البيانات مضعنة في تكلفه الاتصال بالنظام أم أنها منفصلة عن تكلفه الاتصال فضلا عن تكلفه الطباعة ووقت استجابة النظام .

٣/١/٣ تحليل موضوع البحث واختيار مصطلحاته :-

كثيرا ما يعجز المستفيد عن تحديد احتياجاته من المعلومات بدقه ومن ثم لابد من توضيح موضوع البحث بدقه قبل بداية البحث وذلك بتحليل موضوعه ومعرفة جوانبه وحدوده وأجزائه ونوعية الوثائق المرغوبة الاسترجاع ولغتها وحدودها الزمنية والمكانية.

لذا يتطلب إجراء البحث أن يقوم الباحث بعمل ما يسمى باستراتيجية البحث لتقرير المصطلحات موضع البحث وتوضيح العلاقات بينها . وهذا يعني أن يكون لدى الباحث فكرة تامة عن موضوع البحث من خلال مقابلته مع المستفيد أو أي وسيله أخرى .

واستراتيجيه البحث Search Strategy هذه عباره عن مجموعه من المصطلحات والمتراذفات المختارة التي تعكس موضوع البحث ومرتبطة ببعضها البعض بعوامل ربط معينه . (٢٦)

ويتوقف اختيار مصطلحات البحث علي الحقول القابلة للبحث في التسجيل البليوجرافيه ومحتويات هذه الحقول من المعلومات ويوجد نوعين من المصطلحات .

المصطلحات المقيدة Controlled Language

هي المصطلحات التي يختارها الباحث للتعبير عن المحتوى الموضوعي للاستفسار اعتمادا علي المكانز ، خطط التصنيف ، قوائم تردد المصطلحات ، قواميس الخ (٢٧) وهي مقيدة لأنها محدده سلفا ولا بد من الالتزام بهذا الشكل المحدد وهي تفيد عند اختيار مصطلحات بحث لموضوعات عريضة ، فهي محدوده وليست قادره علي تغطيه التعدد الموضوعي للماده الواحده ، كما أنها ليست مرنة بسبب تحديدها المسبق ولا يمكنها التعبير عن الافكار والمفاهيم الجديده (٢٨)

المصطلحات غير المقيدة Natural Language (uncontrolled)

هي المصطلحات التي يختارها محلل البحث أو الباحث للتعبير عن محتوى الموضوعي للسؤال باستخدام نفس المصطلحات المستخدمه في اللغة العادية وهي مقيدة عند اختيار مصطلحات البحث في الموضوعات الجارية إذ يفضل استخدامها مع الموضوعات المحدده جدا أو المجالات الموضوعيه غير المحددة بوصفات فهي تكفل قدرا كبيرا من المرونة والتخصيص (٢٩) . ويمكن الحصول علي مصطلحات اللغة الطبيعية من أكثر من مصدر أولها المستفيد نفسه الذي يمكن أن يعطي مسئول البحث جميع البدائل المحتملة للتعبير عن موضوع البحث ، كما يمكن الحصول عليها من المعاجم المتخصصة والمكانز المتخصصة لتيسير مهمه البحث في نظم اللغة الطبيعيه (٢٩) .

ثم يتم بعد ذلك ربط المصطلحات باستخدام الجبر البوليائي أو منطق بوليين Boolean Logic وهو عبارة عن :- مجموعه من الاجراءات لتشكيل المصطلحات إلي سلسلة من العلاقات ليفهمها الكمبيوتر لمساعدته الباحث في تطوير استراتيجية بحثه لكي تعكس حاجة المستفيد المحددة ، وعوامل الربط للجبر البوليائي ثلاثة هي :-

AND تستخدم للربط بين المصطلحات فهي تعني أن المصطلحين اللذين يرتبطا

بها موجودان بقاعده البيانات ويجب أن يظهر في الوثائق المسترجعه .

OR تستخدم للمفاضلة بين المصطلحات فهي تعني أن مصطلحا واحدا علي

الأقل من المصطلحات الوارده معها يمثل مفهوما يكون موجودا في

الإشارات المسترجعة .

NOT يستخدم لإستبعاد مفهوم أُر مصطلح من المجموعة . لكن يجب الإحتراس عند استخدام هذا العامل حيث أن كثيرا من الإرشادات المرجعية المناسبة التي تتعامل مع المفهوم المطلوب والمفهوم المستبعد يمكن أن تنفذ .

ولست في حاجة إلي التاكيد علي أهمية تسجيل كل القرارات التي يتوصل إليها الباحث في هذه المرحلة وكافة الاحتمالات واتجاهات مسار البحث البديلة وذلك للمرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلي ذلك .

٢/٣ تنفيذ البحث

بعد أن يتم الإنتهاء من المرحله التحضيريه المتمثله في إختيار المراسد وإختيار نظم الاتصال واعداد استراتيجيه البحث يبدأ بعد ذلك التعامل مع المنفذ لتنفيذ البحث وعادة ماينطوي تنفيذ البحث في نظام الاسترجاع علي الخط المباشر علي أربعة مراحل (٣٠) .

١/٢/٣ إجراءات الوصول Log-on Proedurss

حيث يتصل المستفيد بالحاسب المحمل عليه مرصد البيانات المطلوب ويعرفه بنفسه باعتباره مستفيد معتمد ثم يتطلب السماح له بالوصول إلي ملف بعينه وتتسم خطوات الاتصال بالنظام كما يلي : -

أ - وضع زر جهاز المنفذ في موضع التشغيل والتأكد من أن الإتصالات الضرورية قد تمت بين المنفذ والمحول Modem أو المقرنة الصوتية ، وبين المنفذ والطابعة إذا كانت هناك طابعة مستقلة يلي ذلك التاكيد من أن مفاتيح DUPLET LOCAL / ONLIN, SPEED PARITY, في أوضاعها الصحيحة .

ب - طلب رقم الهاتف المناسب ويستدل علي النداء الصحيح بسماع نغمة عالية غير متقطعة أما سماع نغمة المشغول أو الرنين المستمر فيعني وجود خلل في محطة الإتصالات أو في الحاسب أو أن مسئول البحث قد أخطأ في طلب الرقم .

ج - تحويل الإشارات إلي المنفذ وذلك بوضع السماعة في المقرنة الصوتية أو بضغط زر الربط الموجود علي الهاتف أو المنفذ في حالة إستعمال المودم والمحول السلبي .

د - تسجيل أو ادخال الرمز اللازم للتحقيق من المنفذ حيث يتيح هذا الرمز للحاسب الألكتروني أو شبكة الإتصالات تهيئة المعلومات التي ترسلها بما يتناسب ومواصفات المنفذ

المستخدم .

- ه - ادخال كلمة السر Poss word اللازمة لشبكة الإتصالات وعادة ما تشتمل كلمة السر هذه علي عنصر يحدد النظام أو الحاسب الألكتروني المضيف الذي نرغب في الاتصال به .
- و - وادخال كلمة السر اللازمة لنظام الاسترجاع علي الخط المباشر والتي تحدد هوية الهيئة المستفيدة من النظام (٣١) .

بعد تلقي رد النظام يبدأ تعامل الباحث مع نظام الاسترجاع ، وبعد إدخال كلمة السر اللازمة لنظام الاسترجاع يبعث النظام بإشاره تدل علي استعدادة لتلقي المزيد من المعلومات من الباحث وغالبا ما تأتي هذه الإشارة علي شكل علامة إستفهام ثم تبدأ المرحلة الثانية وهي مداولة البحث .

٢/٢/٣ مداولة البحث Search Negotiation

وفيها يختبر المستفيد استراتيجيات البحث المختلفه ومن الممكن استعمال مختلف الأدوات المساعدة التي يكفلها النظام لنفسه والقدرة علي تعديل البحث كنتيجة لما تم استرجاعه . ولتوضيح عملية مداولة البحث أو الحوار الذي يتم بين المستفيد والنظام راجع الحوار الافتراضي الذي أورده الكاتب في الصفحات السابقة (ص٨).

٣/٢/٣ معالجة النتائج Resuet Menepulation

وفيها يحدد المستفيد الشكل الذي يود أن تقدم به النتائج إليه ، بمعنى ما إذا كانت تطبع النتائج علي الخط المباشر أم خارج الخط المباشر وتحديد شكل المخرجات ومقدار البيانات التي تطبع عن كل تسجيله والتي تتراوح ما بين مجرد أرقام تسجيل الوثائق فقط والإشارات البيليوغرافية الكاملة المصحوبة بمستخلصات ، وترتيب مفردات المخرجات فيما بينها ، وعادة ما ترتب علي أساس تاريخي عكسي أي يبدأ بأحدث الإشارات وينتهي بأقدمها ، فضلا عن توقيت الحصول علي النتائج (٣٢) .

٤/٢/٣ إجراءات الفصل Log-off Procrdures

وفيها يتم إنهاء الاتصال والخروج من النظام بعد إتمام إجراء البحث .

٣/٣ مراجعه النتائج وتقديمها :

بعد القيام بإجراءات البحث السابقة يتم الحصول علي نتائج البحث والتي تتراوح ما بين

قوائم ببيولوجرافية ووثائق كاملة وتقديمها للمستفيد مع مراعاة تفسير النتيجة المسترجعة كشرح الرموز غير الواضحة للمستفيد ، وكذلك من الضروري في هذه المرحلة مراجعة الإشارات المسترجعة للتأكد من مطابقة النتائج لمواصفات الاستفسار المطلوب فقد يتضح من المراجعة أن النتائج التي تم الحصول عليها دون المستوى المتوقع ومن ثم يتطلب إعادة البحث من جديد كما تتيح هذه المراجعة فرصة التحقق من أخطاء الاسترجاع والتعرف علي مصادرها لتلافيها فضلاً عن أنها قد توجي للمسئول عن إجراء البحث باستراتيجية جديدة للاسترجاع المطلوب (٣٣) .

٤ - التكلفة والتقييم

سوف نعرض في هذا الجزء - بأن الله - لعنصرين مرتبطين كل منهما بالآخر إرتباطاً هما : تكليف خدمة الإسترجاع علي الخط المباشر وتقييم هذه الخدمة .

١/٤ تكاليف الاسترجاع علي الخط المباشر :

من الممكن تقسيم تكاليف خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر إلي الفئات التالية :

- تكاليف للأجهزة المادية وتشمل المنفذ والمحور وخط التليفون وتكاليف شبكة الاتصالات والطباعة

- الإمدادات وتشمل الوثائق وأنوات العمل كالمكانز والدوريات المهنية فضلاً عن ورق الطباعة وسجلات الخدمة ودفاتر المحاسبة .

- الاشتراك السنوي الذي يتقاضاه متعهد الخدمة الذي يقوم بدور الوسيط بين منتجي المراسد والمستفيدين منها .

- حقوق التأليف التي يتقاضاها مننجو المراسد مقابل إتاحة قرص البحث في هذه المراسد .

- مقابل وقت التعامل مع كل مرصد ويتوقف ذلك علي مدي الإفادة من الخدمة والوقت المستفيد في بحث كل مرصد .

- مقابل ما يتم استرجاعه وطابعته من اشارات ببيولوجرافية .

- تكاليف البريد الخاص بالمخرجات التي تطلب دواعي الاقتصاد طباعتها علي الخط المباشر .

- مرتبات وأجور العاملين والباحثين ومصاريف التدريب والتعليم المستمر .

- الاشتراك في الجمعيات المهنية والمصاريف الخاصة بالتجهيزات كالمبني والأثاث والإضاءة والتدفئة والإدارة .

- الترويج والتسويق لخدمات الإسترجاع علي الخط المباشر وذلك من خلال إعداد مواد مطبوعة ،
وبشرائح ، انتاج شرائط فيديو ، تكاليف عرض النظام .

Evsluation

٢/٤ تقييم الخدمة

لابد من اتخاذ التدابير اللازمة لمتابعة تقييم وقياس أداء نظم الاسترجاع علي الخط
المباشر كأني نظام جديد ينشأ في مكتبة أو مركز معلومات وذلك للتأكد من تحقيق التصورات
والتوقعات قبل تقديمها (٣٥) وإضمان الاستمراريه في النجاح ويمكن تقييم خدمات الاسترجاع
علي الخط المباشر بالعناصر التالية (٣٦) .

١ - **الافاده من الخدمة** : بمعنى عدد عمليات البحث التي تتم وفئاتها ، ويمكن الوصول اليها
من خلال فحص استمارات طلب البحث التي يقدمها المستفيدون جدول تحديد مواعيد
مقابلات أخصائي المعلومات ، فواتير متعهدي الخدمات والتي تضم بيانات خاصه بتواريخ
اجراء عملية البحث ، المراسد التي تم البحث ايضا فيها ، الوقت المستفيد في عمليات
البحث في كل مرصد .

٢ - **مدي رضااء المستفيدين** : ويمكن التعرف عليه من خلال التلقيم المرتد - Feed-back
والحصول عليه يتم عن طريق إستبيان يشتمل علي أسئلة خاصة بمواصفات
المستفيد وكيفية تعرفه علي الخدمة ، أسئلة خاصة بأداء النظام من حيث الاستدعاء
والتحقيق ، أسئلة انطباعية توضح رأيه في الخدمة ، وأسئلة خاصة بشكل المخرجات
والخدمات المساعدة والمكمله للخدمة .

٣- **كفاءة المسؤولين عن البحث** : وذلك خلال قياس الجوانب الكيفية لهم في الحوار مع
المستفيدين ، في إعداد استراتيجيه البحث وفي اجراء البحث المنطقي وان كان هذا الأمر
بالغ الصعوبة ، كما يمكن استطلاع رأي المستفيدين فيهم .

٤ - **التطورات التكنولوجية** : بمعنى قياس التطورات التكنولوجية للعناصر المختلفة -
الحاسبات الألكترونية - مراسد البيانات - وسائل الإختزان - المنافذ - برامج الاسترجاع
التفاعلية - شبكات الاتصالات عن بعد - ومواكبة الخدمة بالمكتبة لهذه التطورات ومدي
امكانية تطبيقها للإرتفاع بمستوي الخدمة في المكتبة ومدي تفاعل هذه التطورات بعضها
ببعض .

ويمكن للمكتبة أو مركز المعلومات أن تستخدم مقياس الاستدعاء والتحقيق لقياس أداء خدمة الاسترجاع علي الخط المباشر .

٥ - أفاق المستقبل : الأقراص البصرية وتأثيرها علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر : بدأت تحل الأقراص البصرية - الليزريات - Optical disks تدريجيا محل الوسائط التخزينية الحالية المتمثلة في الأفلام والشرائط المغنطة كوسيط جديد لحفظ واختزان المعلومات وكأحد البدائل الحديثة المستخدمة في مواجهة مشاكل تخزين واسترجاع المعلومات والوثائق (٣٧) فما هي الأقراص البصرية وكيف تعمل ؟ وما هي مميزاتها وعيوبها ثم مامدي تأثير هذه الأقراص علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر ؟ تلك هو موضوع الفقرات التالية .

١/٥ ماهية القرص البصري

يوجد نوعان من الأقراص البصرية : القرص الرقمي وقرص الفيديو والفرق بين الاثنين يتمثل في شكل المعلومات المخزنة فالقرص الرقمي يخزن معلومات رقمية دون تجهيزات خاصة بالضبط والإنتاج ، أما قرص الفيديو فهو يحتاج إلي تسهيلات أكثر تكلفة لكنه يمتاز بإمكانية إعادة انتاجه بأعداد كبيرة من خلال عمليات ختم Stamping وهو يخزن معلومات نصية إلي جانب معلومات رقمية - ويتم تجهيز المعلومات المخزنة علي أي من القرصين بنفس الطريقة حيث يتم تسجيلها مبدئيا علي وسيط مغنط ثم تقدم إلي شبكة متخصصة بأقراص الليزر حيث يتم تسجيلها ، هذا ويوفر اختزان واسترجاع المعلومات باستخدام الأقراص البصرية مجالات تطبيقية عريضة مثل القراءة بالليزر وضغط المعلومات ودمجها واختزان اشكال متنوعة من البيانات (٣٨) .

٢/٥ المزايا والعيوب

لعل أهم مميزات الأقراص البصرية هي سعة الاختزان وقلة التكاليف والدقة وثبات المعلومات إذ تصل التكاليف إلي حوالي ٢ سنت فقط لكل مليون تمثيلة Character وذلك يعني ١/٥٠٠ من تكاليف تقديم المعلومات عبر الورق والاسطوانات المرنة Flppy disks (٣٩) .

كما أن المعلومات المخزنة علي القرص البصري لايمكن طمسها بالغبار أو مسحها ببصمات الأصابع ويتيح للمستفيد فرص التحكم بالمعلومات فضلا عن التمتع بالخصوصية الكاملة في استخدام الأقراص حيث يمكن للمستفيد أن يبحث عن المعلومات داخل مؤسسة المعلومات دون

رقابة من أحد (٤٠) .

وثمة ميزة أخرى للنظم البصرية هي القدرة علي اختزان المعلومات الرقمية جنباً الي جنب مع الأشكال البيانية والرسوم الهندسية ومن ثم يمكن توظيف القرص البصري لأغراض التصميم الهندسي كما تكفل التخلص من تكاليف الاتصال بمراصد وبنوك المعلومات البعيدة وهذا يتيح سهولة الاستخدام في نفس الوقت حيث يمكن البحث عن معلومات دقيقة في مكان واحد دون الحاجة إلي التنقل بين أكثر من مرصد بيانات ، وأخيراً فإن الأقراص البصرية تتمتع بخاصية تعقب وغرلة الأخطاء وبهذا تتفوق علي كل نظم الإختزان الأخرى (٤٢) .

وعلي الرغم من هذه المميزات إلا أن تكنولوجيا الأقراص البصرية مازالت تعاني العديد من المشكلات من أهمها :-

- أ - غياب المعايير وعدم وجود برامج استرجاع موحدة .
- ب - ثبات المعلومات علي القرص وإستحالة تعديلها .
- ج - البطيء الشديد في الإسترجاع بالمقارنة بوسائل الإسترجاع المغنطة .
- د - مشكله تسعير المعلومات .
- هـ - نوعيه المعلومات التي تناسب القرص البصري وسياسة تحديثها ومنعها من التقادم .

٣/٥ تأثير الأقراص البصريه علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر
لقد بدأت المكتبات الحديث مع منتصف عقد الثمانينات في إستخدام نظم الاقراص البصرية في الاختزان الارشيفي للوثائق والإتاحة السريعة لها وتمثل ذلك في قيام مكتبة الكونجرس بمجموعة من التجارب علي هذه النظم.

وقد أجريت مجموعة من الدراسات والبحوث لمعرفة إتجاهات العاملين في مجال المعلومات والمستفيدين نحو تأثير نظم الأقراص البصرية علي نظم الإسترجاع علي الخط المباشر ، وكان السؤال الذي يحترق في ذهن الباحثين - والاقراص البصرية مازالت في مرحلة منافسه مع الاسترجاع المباشر - هو هل الأقراص البصرية ستحل محل نظم الإسترجاع علي الخط المباشر ؟ أم أنها ستستفيد من إمكانيات النظم البصرية في تطوير خدماتها .
والحقيقه أن هناك رأياً يقول بأن نظم الاقراص البصريه ستؤثر تأثيراً سلبياً علي

الإسترجاع المباشر ويستند اصحاب هذا الرأي في دعواهم إلي التكاليف المنخفضة التي توفرها الأقراص البصرية وإمكانية تخزين الرسومات والأشكال التوضيحية وإتاحه فرص التدريب والتجريب علي النظم البصرية للباحثين الأقل خبرة ، وإمكانية دمج أكبر مرصد معلومات علي قرص بصري واحد ، كل هذه العوامل ستؤدي - في رأيهم - إلي تقليص تجارة الإسترجاع علي الخط المباشر للمعلومات دون محالة (٤٣) .

وهناك رأي آخر مضاد يري اصحابه أن هذه النظم ستؤثر بالإيجاب علي الإسترجاع علي الخط المباشر وستقوده إلي مزيد من الإزدهار كما أنها ستؤدي إلي زيادة عدد الباحثين والمستفيدين لأساليب الإسترجاع علي الخط المباشر ومن ثم المساهمة في زياده الإقبال علي خدمات الخط المباشر(٤٤) حيث يتوقع هنسل (٤٥) أن إنخفاض تكاليف التدريب علي الإسترجاع علي الأقراص البصرية ستؤدي إلي زياده عدد الباحثين محليا ومن ثم نقل مهارات البحث المكتسبة إلي الإسترجاع علي الخط المباشر .

ويري الكاتب أن نظم الأقراص البصرية سيكون لها تأثيرها الإيجابي والسلبي معاً علي نظام الإسترجاع علي الخط المباشر فقد ثبت من التجارب السابقة أن المصغرات الفيلمية Microform لم تنحي المطبوعات جانباً ورغم دخولها حلبة المنافسة والسباق منذ قرن وربع قرن تقريباً وكذلك فإن نظم الإسترجاع المباشر لم تجعل الببليوجرافيات المطبوعة عديمة الفائدة ، وبالمثل فإن نظم الأقراص البصرية لن تخرج نظم الإسترجاع المباشر من السوق " وستصبح الأقراص البصرية عامل توازن في عالم المعلومات وستساعد المكتبات في تقديم خدمات معلومات متقدمة إستنادا إلي سعرها المعتدل وإستخدامها السهل والبسيط " (٤٦) .

ومما يدعم هذا الرأي هو ظهور نظم جديده هي مزيج بين الأقراص البصرية on `Disk Database ونظم الإسترجاع المباشر on line Database وهي ما تسمى بالنظم المختلطة Hyrid systems وفي هذه النظم يستخدم الأول للإسترجاع والثاني لتحديث الملفات ولتغطية مجالات النقص التي لا يشبعها النظام الأول ، وفي نظم مختلطة أخرى يستخدم القرص البصري في استرجاع معلومات نصبه ويقتصر الإسترجاع المباشر علي المعلومات الببليوجرافية (٤٧) .

وبعد فما علينا إلا أن ننتظر ونراقب في حياد وموضوعية وتتبع لمراحل هذا الصراع القائم بين نظم الأقراص البصرية ونظم استرجاع المعلومات علي الخط المباشر ، فليس من السهل وضع تصور واضح لمستقبل هذه النظم في مؤسسات المعلومات ، فالأمر يحتاج إلي سنوات وسنوات حتي يتضح الموقف .

الهوامش

- ١- حشمت قاسم : نظم اختزان المعلومات واسترجاعها . القاهرة . المنظمه العربيه للمواصفات والمقاييس ، ١٩٧٨ ص٢ .
- ٢- محمد فتحي عبد الهادي : مقدمه في علم المعلومات . القاهرة . مكتبه غريب ١٩٨١ ص ١٩٢ - ١٩٣ .
- ٣- لانكستر ، والفرد ، نظم استرجاع المعلومات . ترجمه حشمت قاسم . القاهرة ، مكتبه غريب ١٩٨١ ص ٤٠ ، ومحمد فتحي عبد الهادي . المصدر السابق ، ص ١٩٦ - ١٩٧ .
- ٤- محمد فتحي عبد الهادي . المصدر السابق ص ٢٠٥ - ٢٠٦ .
- ٥- حشمت قاسم . خدمات المعلومات ، مقوماتها وأشكالها . القاهرة ، مكتبه غريب ١٩٨٤ ص ٣٦٧ .
- ٦- لانكستر ، والفرد . المصدر السابق ص ١٠٢ - ١٠٣ وحشمت قاسم المصدر السابق ص ٢٦٩ - ٢٧٠ .
- ٧- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٣٠٧ نقلا عن :
- Hoover , Ryane . The library and information managers guide to online services . New York , Konwledge industry,1980.
- ٨- Blasgen , Michaelw " Datahase system " science , No215 (12, -8 February) 1982.P.869.
- ٩- لانكستر ، والفرد . المصدر السابق ص ١١٦ .
- ١٠- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٣٧٨ و Hoover,Rysne .op.cit.p.
- ١١- لانكستر ، والفرد . المصدر السابق ص ١٠٦ - ١٠٧ .
- ١٢- نفس المصدر ص ١٠٧ .
- ١٣- نفس المصدر ص ١١٣ - ١١٤ .
- ١٤- جاسم محمد جرجيس وبديع محمد مبارك . بنوك المعلومات مجله المكتبات والمعلومات العربيه . س٩ ، ع ١ (يناير ١٩٨٩) ص ١٦ .
- ١٥- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٣٧٨ - ٣٧٩ .

١٦- حشمت قاسم . المصدر السابق ٣٨١ - ٣٨٤ و online Maloney, James J. (e.d) searching : technigue and management- checago . ALA.1983.P.16-17.

١٧- Anthony , L.J. (e.d) Hondbook of special Librarian ship and in- formation work. London . Aslib , 1982. p.326-327.

١٨- لانكستر ، وفرد . المصدر السابق ص ١٠٩ - ١١١ .

١٩- أنظر حشمت قاسم . المصدر السابق ٣٩٦ - ٤٠٢ .

Moloney , James J. op , cit , Anthony , L.J.op cit . p. 340-344.

Tedd,Lucy A, An Introduction to computer based library sys- tem.New York . John wiley 1984.P.424-26,223-252.

٢٠- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤١٧ - ٤٢٢ .

٢١- حشمت قاسم ، المصدر السابق ص ٤٠٢ .

٢٢- نفس المصدر السابق ص ٣١٧ - ٣١٨ .

٢٣- Moloney,James.J. (ed.) Op .cit.P22-24

٢٤- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤٠٤ .

٢٥- نفس المصدر السابق ص ٤٠٦ .

٢٦- نفس المصدر السابق ، ص ٤٠٦ - ٤٠٧ ولانكستر . المصدر السابق ص ١٢١ - ١٢٢ .

٢٧- Tedd,Lucy A.Op .cit .P.224.

٢٨- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤١٠ .

٢٩- Maloney,James.J.(ed.) Op.cit,p61

٣٠- لانكستر بولفرد . المصدر السابق ص ١٠٧ و

Lancaster,W. online information system in : Encyc- Lopedio of li- brary and information science.Vol . 20. (1977) p.394-397.

٣١- حشمت قاسم . المصدر السابق ص ٤١١ - ٤١٣ .

- ٣٢- المصدر السابق ص ٤١٥ - ٤١٦ .
- ٣٣- نفس المصدر السابق ص ٤١٧ .
- ٣٤- نفس المصدر السابق ص ٤٢٢ - ٤٢٤ .
- ٣٥- Anthony,L.J.(ed.) Op .cit.P.350.
- ٣٦- حشمت قاسم . نفس المصدر ص ٤٢٥ - ٤٢٧ .
- ٣٧- أحمد عز الدين زيدان . التطورات الحديثة في نظم معالجه الوثائق والأشكال . مجله المكتبات والمعلومات العربيّه ، س٦ ، ع٤ (اكتوبر ١٩٨٦) ص ٧٧ .
- ٣٨- نسيم حسن الصماوي . نظم الأقراص البصريه المكتنزة مكتبه الإداره . مج ١٥ ع٢ (يناير ١٩٨٨) . ص ٥٦ .
- ٣٩- أحمد بدر . الاسطوانات البصريه واسطوانات الفيد وتكنولوجيا حديثه للاختزان والخدمات المكتبيه ومراكز المعلومات . س٩ ، ع٣ (يوليو ١٩٨٩) ص ٥٠ - ٥١ .
- ٤٠- Norman, Desmarais . " Laser libraries " Byte, No1 ,II.No 5 (May 1986) . P. 239-240.
- ٤١- نسيم حسن الصماوي . المرجع السابق ص ٥٨ - ٥٩ .
- ٤٢- يجد القاريء مناقشة مفصلة لهذه المشكلات وامكانيات حلها في المرجع السابق ص ٦٠ - ٦٢ .
- ٤٣- نسيم الصماوي . المرجع السابق ص ٦٤ .
- ٤٤- Kramer, Matt. Compact disks may spur use of on line data bases. Bc week , Vol 2. No 50 (December 17,1985) P.59.
- ٤٥- نسيم الصماوي . المرجع السابق ص ٦٥ .
- ٤٦- Adams , Michael Q.Digital Eguipment corpsration CDROM software and data base Publications " online vol.10.No.4 (July 1985.) p.61.
- ٤٧- نسيم الصماوي . المرجع السابق . ص ٧٠ .

قائمة بليوجرافية مختارة

تشتمل هذه القائمة علي مختارات من الإنتاج الفكري العربي والإنجليزي
عن المراجع والخدمة المرجعية سواء تم الإعتماد عليها في جمع مادة
الكتاب أو لم يتم ، والهدف منها أن يرجع إليها من يرغب في التوسع في
دراسة الموضوع .

- ١- أثرتون ، بولين :
مراكز المعلومات : تنظيمها وإدارتها وخدماتها . تأليف بولين أثرتون ترجمة حشمت قاسم - القاهرة - مكتبة غريب ، ١٩٨١ .
- ٢- أحمد انور عمر :
المراجع ، أنواعها وخصائصها - مقدمه في المراجع وأنواع الاعلام ، بغداد المكتبة المركزية لجامعه بغداد ، ١٩٦٧ .
- ٣- _____ :
مصادر المعلومات في الكتابات - ط٢ . الرياض ، دار المريخ ، ١٩٨٠ م .
- ٤- _____ :
خطط مقترحه لتنظيم خدمه المراجع بمكتبات الجامعات - مجله كلية اللغة العربية جامعه الامام محمد بن سعود بالرياض - مج٩ ، ١٣٩٩ ، ١٩٧٩ .
- ٥- أحمد بدر :
الخدمه المرجعيه والبحث عن الانتاج الفكري بالمكتبة المتخصصه . صحيفه المكتبه - مج ٢١ ، ع ٢ (ابريل ١٩٨٩) .
- ٦- أحمد بدر وحشمت قاسم :
المكتبات المتخصصه : اداراتها وتنظيمها وخدماتها - ط٢ - الكويت . وكالة المطبوعات ، ١٩٧٨ .
- ٧- أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي :
المكتبات الجامعيه : دراسات في المكتبات الاكاديميه والبحثيه ط٢ - القاهره مكتبه غريب ، ١٩٨٨ .
- ٨- جاسم محمد جرجيس وعبد الجبار عبد الرحمن :
المراجع والخدمات المرجعيه في مراكز التوثيق والمعلومات - بغداد . مركز التوثيق الاعلامي لدول الخليج العربي ، ١٩٨٥ .
- ٩- حشمت قاسم :
خدمات المعلومات . مقوماتها وأشكالها - القاهره ، مكتبه غريب ، ١٩٨٤ .

- ١٠- _____ :
- مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات بالمكتبات - ط٢ - القاهرة . مكتبة غريب
١٩٨٩ .
- ١١- _____ :
- المكتبة والبحث . القاهرة - مكتبة غريب - ١٩٨٣ .
- ١٢- حورية ابراهيم مشالي :
فعاليه أسلوب دراسه الحاله في تدريس المراجع . دراسه تطبيقيه . مجله
المكتبات والمعلومات العربيه - س٩ ، ع١ (يناير ١٩٨٩) ص١٢٠-١٤٠ .
- ١٣- سعد محمد الهجرسي :
دراسات بيليوغرافيه لأوعيه الفكر العربي . الاطروحات والدوريات . القاهرة
جميعه المكتبات المدرسيه - ١٩٧٥ .
- ١٤- _____ :
- الدليل البيليوغرافي للمراجع بالوطن العربي - طه - القاهرة . المنظمه
العربيه للتربيه والثقافه والعلوم - ١٩٧٦ .
- ١٥- _____ :
- المراجع العامة . دراسه نظريه نوعيه عن القواميس ودوائر المعارف ، الجيزه
البيت العربي للمعلومات - ١٩٨٦ .
- ١٦- _____ :
- المراجع ودراساتها في علوم المكتبات - القاهرة - جميعه المكتبات المدرسيه ،
١٩٧٧ .
- ١٧- سليمان حسين مصطفى :
المراجع الاساسيه - رساله المكتبه مج ١٢ ، ع٤ (كانون الاول ١٩٧٧) .
- ١٨- سيد حسب الله :
بنوك المعلومات أو المصادر والمراجع البيليوغرافيه المحاسبه - تقديم سعد

- محمد الهجرسي - الرياض - دار المريخ ١٩٨٧ م .
- ١٩- شوقي سالم ومحمد سلامة :
- نظم المعلومات وطرقه والاختزان والاسترجاع - الكويت ، وزارة التربية
١٩٨٧ .
- ٢٠- عبد الجبار عبد الرحمن :
- دليل المراجع العربي والمعري - البصرة - دار الطباعة الحديث ١٩٧٠
- ٢١- عبد الستار الطوجي :
- مدخل لدراسة المراجع - الرياض - دار العلوم - ١٩٨٣ .
- ٢٢- عبد الكريم الأمين وزاهدة ابراهيم :
- دليل المراجع العربي - بغداد - مطبعة شفيق ، ١٩٧٠ ص ٢٦٧
- ٢٣- عبد المنعم محمد عمر :
- المدخل للدراسات العربية أو المراجع العربية العامة، القاهرة ، مراكز
دراسات تحقيق التراث القومي ، ١٩٦٧ .
- ٢٤- فؤاد محمد كامل حسن :
- المراجع كمصادر معلومات أساسيه مع دراسه تطبيقيه لجموعاتها وخدماتها
بمكتبه جامعه الملك عبد العزيز المركزيه بجده - (ماجستير كليه الاداب -
جامعه الملك عبد العزيز بجده) ١٤٠٦ ص ٣٦٤ .
- ٢٥- لانكستر ، وفرد :
- نظم استرجاع المعلومات ترجمه حشمت قاسم - القاهرة - مكتبه غريب ،
١٩٨١ ص ٥٢٧ .
- ٢٦- محمد ابراهيم السيد :
- دراسات في مصادر ومراجع المكتبه العربيه - القاهرة - ١٩٨٧ ص ١٤٧ .
- ٢٧- محمد ماهر حماده :
- المصادر العربيه والمعريه - ط٢ - بيروت - مؤسسه الرساله ١٩٨٠ م .

- ٢٨- محمد محمد أمان :
- خدمات المعلومات مع اشارته خاصه إلى الاحاطه الجاريه - الرياض ، دار
المريخ ١٩٨٥ .
- ٢٩- محمد محمد الهادي :
- مصادر البيانات والمعلومات في مراكز المعلومات - مجله المكتبات -
والمعلومات العربيه س٢ ، ع٢ (ابريل ١٩٨٢) .
- ٣٠- محمد ناصر بن عباس :
- دراسه نظريه حول الخدمه المرجعيه مع تطبيقات فرديه لبعض المراجع في
المكتبات معهد الاداره العامه - الرياض - مكتبه الاداره ، س١٥ ، ع٢
(يوليو ١٩٧٧) .
- ٣١- مصطفى الكزه :
- الخدمه المرجعيه ودورها في المكتبه - رساله المكتبه (بتغازي) س٤ ، ع٤
(يوليو ١٩٧٧) .
- ٣٢- مني أمين شاكر عبد اللطيف :
- كتب المراجع الصادره في البلاد العربيه ، دراسه تحليليه - ماجستير -
كلية الاداب جامعه القاهره - ١٩٨٤ ٢ مج .
- ٣٣- مني محمد علي :
- ماهيه الخدمه المرجعيه وتحليل الاسئله المرجعيه - مجله آداب المستنصره
ع١١ (١٩٨٥) .
- ٣٤- ميري عبيدي فتوح :
- تقويم المراجع العربيه والأجنبيه - الكويت ، وكالة المطبوعات ١٩٧٩ .
- ٣٥- نزار محمد علي قاسم :
- المراجع العربيه العامه - بغداد - مطبعه عصام - ١٩٧٨ .
- ٣٦- هافنة جار الله صوفان :
- الخدمه المرجعيه وقسم المراجع ومكتباتنا - رساله المكتبه - مج ١٧ ع١ ،

(مارس ١٩٨٢) .

٣٧-

Cole, G.L. " subject reference Librarian and the academic departments : a cooperative venture " special librarians . Vol . 65 (July 1974) P. 259-267.

٣٨- Davinson , Donald.

Reference service . London : Clive Bingley , 1979 . 235 P.

٣٩- Dawkins , W M and Jackson J.

Enhancing reference services . technicalities (AVG) UST 1986 , P.

٤-٧ ,

٤٠- Glavin , Thomas J.

Problems in reference services : Case study in methods and policy ?

New York : Bowker copy . 1965.

٤١- Grogan , Denis.

Practical reference work . London , Clive Bingley . 1979.

٤٢- Hutchins , Margeret.

Introduction to reference work . Chicago : ALA , 1944.

٤٣- Katz , William A.

Introduction to reference work . 4 th ed . New York , McGraw Hill 1982 . 2 Vols.

٤٤- Kent , Allen and Harold Loncsur (ed)

Encyclopedia of library and information science , New York , Marcel Dekker , 1968 - 36 Vol.

٤٥- King , Donald W. and Edward Bryant.

The Evaluation of information services. Washington , 1977.

٤٦- Kumar, Krishan.

Reference Service . 2nd . New Delhi , Vikas , 1980 444P.

٤٧- Hoover , Ryane.

The Library and information managers guid to on line services .
New York , Knowledge industry 1980.

❶- Malaney , James J. (ed)

On line serchings : techicue and mangement Chicaga : ALA. 1983.

❷- Mudge , Isadore G.

Reference Books . 9 th ed . Chicago :ALA , 1976 . PP X iv - x v.

❸- Olson , L M

Reference service Evalution in medium - sired libraries . Jor . A ca-
dimic librarianship , 9 January , 1974, P 322- 329.

❹- Powcll , RR.

Stuty of reference servies and librarias selectd public libraries . III
Lib . May 1978 P. 48 - 489.

❺- -----

reference Effectiveness : a Review of research . Lib . and Info . Sc .
Res (6 January) 1984 . P 3 - 16.

❻- Ranganathos , S . R.

Reference service . 2 noled . Bombay , Asia , Pub House , 1967.

❼- Sheehy , Eugenep.

Guide to reference books : 9 th ed . Chicago : ALA , 1976. 1015 P.

❽- -----

Guide to reference books : a suppmnt chicago : ALA, 1980.

❾- Tedd , Lucy A.

An introduction to computer based library system . New York ,
John Wiley , 1984.

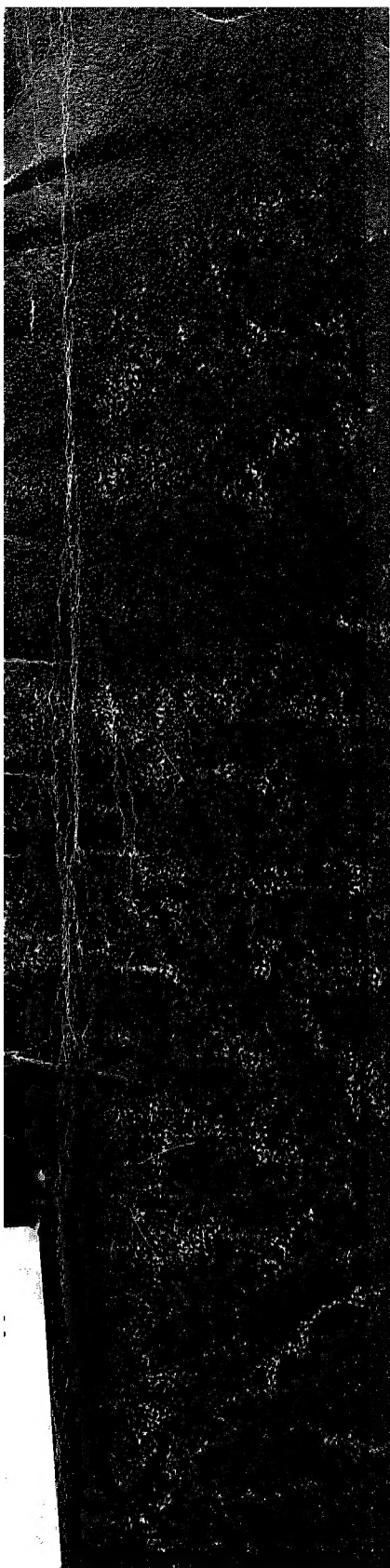
❿- Walford , Albert.

Guide to refernce Materials . 4 th ed . London ; LA, 1980 , 3Vol.

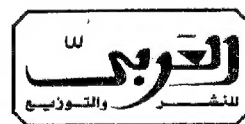
المحتويات

ص	المقدمة
٥	<p>الفصل الأول : الأوعية المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات</p> <p>أولاً - تعريف الأوعية المرجعية</p> <p>ثانياً - أنواع الأوعية المرجعية</p> <p>القواميس - دوائر المعارف - معاجم التراجم - المصادر الجغرافية - أدلة الهيئات والمؤسسات - كتب الحقائق - الموجزات الإرشادية - البليوجرافيات - مرصد البيانات .</p> <p>ثالثاً - أدلة الأوعية المرجعية</p> <p>رابعاً - منهج التقييم الفردي للأوعية المرجعية .</p> <p>١ - عناصر التقييم الفردي للمرجع المطبوع . ٢ - عناصر التقييم الفردي للمرجع المحسب .</p> <p>٣ - نماذج تطبيقية .</p>
٥١	<p>هوامش الفصل الأول</p>
٥٥	<p>الفصل الثاني : الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات</p> <p>ماهية الخدمة المرجعية - التعريف - أهداف الخدمة المرجعية - مستويات الخدمة المرجعية - أنماط الخدمة المرجعية - قسم المراجع</p> <p>أخصائي المراجع والخدمة المرجعية - الأنشطة التي يقوم بها أخصائي المراجع - الخصائص الواجب توافرها في أخصائي المراجع - الإعداد المهني لأخصائي المراجع .</p> <p>أنواع الأسئلة المرجعية ومصادر الإجابة عليها .</p> <p>٤ إجراءات الخدمة المرجعية :</p> <p>تلقي الاستفسار - المقابلة المرجعية - استراتيجية البحث - إجراء البحث - تقديم الجابة - تسجيل الاستفسار ونتائجه .</p> <p>٥ تقييم الخدمة المرجعية :</p> <p>مفهوم التقييم وأهدافه - عناصر التقييم - طرق ووسائل التقييم .</p>

٨٣	الهوامش
٨٩	الفصل الثالث : خدمات الاسترجاع علي الخط المباشر
	- مقدمه
	- تمهيد : مرصد البيانات وسبل التعامل معها .
	١ - الاطار العام لقضية الاسترجاع علي الخط المباشر .
	٢ - المكونات والتجهيزات :
	بناء الملف - التجهيزات - مسئول البحث .
	٣ - اجراءات البحث والاسترجاع :
	إعداد البحث - تنفيذ البحث - مراجعة النتائج وتقديمها .
	٤ - التكلفة والتقسيم :
	تكاليف الاسترجاع علي الخط المباشر - تقييم الخدمة .
	٥ - افاق المستقبل : الأقراص البصرية وتأثيرها علي نظم الاسترجاع علي الخط المباشر
	ماهية القرص البصري - المزايا والعيوب - تأثير الأقراص البصرية علي نظم
	الاسترجاع علي الخط المباشر
١١٤	- الهوامش
١١٩	- قائمة المصادر
١٢٥	- قائمة المحتويات



العراق : أحمد الباد



٦٠ شارع القصر العيني
أمام روضة اليوسف - القاهرة
ت : ٣٥٤٧٥٦٦ - ٣٥٤٥٢٩